

UNIVERSIDAD LAICA ELOY ALFARO DE MANABÍ



**PROYECTO DE INVESTIGACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE  
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**Título:**

Impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Autora:**

Alcivar Mera Yuletsy Lilibeth


**Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio  
Carrera de Administración de Empresas**

**Tutor:**

Eco. Calderón Zamora Óscar Xavier, Mg.

**Manta-Manabí-Ecuador**

**2024**

 <b>Uleam</b> ELOY ALFARO DE MANABÍ	<b>NOMBRE DEL DOCUMENTO:</b> CERTIFICADO DE TUTOR(A).	<b>CÓDIGO:</b> PAT-04-F-004
	<b>PROCEDIMIENTO:</b> TITULACIÓN DE ESTUDIANTES DE GRADO BAJO LA UNIDAD DE INTEGRACIÓN CURRICULAR	<b>REVISIÓN:</b> 1 Página 1 de 1

## CERTIFICACIÓN

En calidad de docente tutor(a) de la Facultad de Ciencias Administrativas Contables y Comercio, carrera de Administración de Empresas de la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, CERTIFICO:

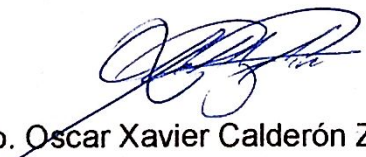
Haber dirigido, revisado y aprobado preliminarmente el Trabajo de Integración Curricular bajo la autoría de la estudiante Alcivar Mera Yuletsy Lilibeth, legalmente matriculada en la carrera de Administración de Empresas, período académico 2024-2025, cumpliendo el total de 400 horas, cuyo tema del proyecto es "Impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024."

La presente investigación ha sido desarrollada en apego al cumplimiento de los requisitos académicos exigidos por el Reglamento de Régimen Académico y en concordancia con los lineamientos internos de la opción de titulación en mención, reuniendo y cumpliendo con los méritos académicos, científicos y formales, y la originalidad del mismo, requisitos suficientes para ser sometida a la evaluación del tribunal de titulación que designe la autoridad competente.

Particular que certifico para los fines consiguientes, salvo disposición de Ley en contrario.

Manta, 18 de diciembre de 2024.

Lo certifico,

  
Eco. Oscar Xavier Calderón Zamora, Mg.  
Docente Tutor(a)

# Proyecto Inv-ALCIVAR MERA YULETSY

**3%**  
 Textos sospechosos



**2% Similitudes**  
 < 1% similitudes entre comillas  
 < 1% entre las fuentes mencionadas  
**1% Idiomas no reconocidos**

**Nombre del documento:** Proyecto Inv-ALCIVAR MERA YULETSY.docx  
**ID del documento:** e241123fd69bd402bdce7c1b7553dd75f506f3a3  
**Tamaño del documento original:** 1,02 MB  
**Autores:** []

**Depositante:** Oscar Calderón Zamora  
**Fecha de depósito:** 10/12/2024  
**Tipo de carga:** interface  
**fecha de fin de análisis:** 10/12/2024

**Número de palabras:** 21.224  
**Número de caracteres:** 146.261

Ubicación de las similitudes en el documento:



## Fuentes principales detectadas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>Documento de otro usuario</b> #709e21 El documento proviene de otro grupo 27 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (163 palabras)
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135245/Ojeda_DKD-SD.pdf?seque...">https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135245/Ojeda_DKD-SD.pdf?seque...</a> 3 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (143 palabras)
3	<b>Documento de otro usuario</b> #40b924 El documento proviene de otro grupo 41 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (79 palabras)
4	<b>repositorio.uta.edu.ec</b> <a href="https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31765/1/085_GTH.pdf">https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31765/1/085_GTH.pdf</a> 16 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (65 palabras)
5	<b>Documento de otro usuario</b> #c34174 El documento proviene de otro grupo 25 fuentes similares	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (63 palabras)

## Fuentes con similitudes fortuitas

N°	Descripciones	Similitudes	Ubicaciones	Datos adicionales
1	<b>www.doi.org</b> <a href="https://www.doi.org/10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL16-ISSUE3-FULLTEXT-1082">https://www.doi.org/10.5027/PSICOPERSPECTIVAS-VOL16-ISSUE3-FULLTEXT-1082</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
2	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> <a href="https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37945/TESIS-Ramirez Viera Jessenia -Ad...">https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/37945/TESIS-Ramirez Viera Jessenia -Ad...</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (37 palabras)
3	<b>Documento de otro usuario</b> #991665 El documento proviene de otro grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (38 palabras)
4	<b>FRANCO_CAISA_JOHN_JAIRO_Fnl.docx</b>   FRANCO_CAISA_JOHN_JAIRO_Fnl #622005 El documento proviene de mi grupo	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (21 palabras)
5	<b>repositorio.upn.edu.pe</b>   Optimización del proceso de reclutamiento, selección e in... <a href="https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27024">https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/27024</a>	< 1%		Palabras idénticas: < 1% (25 palabras)

## Fuentes mencionadas (sin similitudes detectadas) Estas fuentes han sido citadas en el documento sin encontrar similitudes.

- <https://repositorio.concytec.gob.pe/entities/publication/597afaaf-c105-4ae4-a521-668e404360f2>
- <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>
- <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf>
- [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)

## DECLARACIÓN DE AUTORÍA

Yo, Alcivar Mera Yuletsy Lilibeth, con cédula de identidad N°1351010580, declaro que el presente trabajo de titulación: "Impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024"., cumple con todos los requerimientos que la Universidad Laica "Eloy Alfaro" de Manabí, la Facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, y la carrera de Administración de Empresas sugieren, cumpliéndose cada uno de los puntos expuestos y siendo meticulosa con la información presentada. A su vez, declaro que el contenido investigativo percibe el desarrollo y diseño original elaborado por la supervisión del tutor académico de investigación. La argumentación, el sustento de la investigación y los criterios vertidos, son originalidad de la autoría y es responsabilidad de la misma.

*Yuletsy Alcivar*

**Alcivar Mera Yuletsy Lilibeth**  
**C.I.: 135101058-0**  
**E-mail: yuletsy2119@gmail.com**

## APROBACIÓN DEL TRABAJO

Los miembros del tribunal de grado dan la aprobación al trabajo final de titulación sobre el tema: "Impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024", elaborado por la estudiante Alcivar Mera Yuletsy Lilibeth, con cédula N°135101058-0, el mismo que cumple con lo estipulado por los reglamentos y disposiciones emitidas por la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, en la facultad de Ciencias Administrativas, Contables y Comercio, y a la carrera de Administración de Empresas.

Por constancia firman:




Ing. García Loor Ana del Rocío, PhD.

**Presidente del tribunal**



Ing. Marcillo Pin Karla Rosanna, Mg.

**Miembro del tribunal**



Ing. Alcívar Mero María Jessenia, Mg.

**Miembro del tribunal**

## DEDICATORIA

Quiero dedicar el presente trabajo de investigativo a Dios, por brindarme fortaleza y persistencia día tras día. A mis padres por estar siempre, mostrar su apoyo, amor y sacrificio cada día para lograr este propósito, e incluso saberme guiar durante el camino de la vida con sus consejos y estar presente en este proceso.

Además, dedicar esto a mi hermano por su ayuda condicional, por ser aquella fuente de inspiración y motivación durante este proceso importante para mí.

*Yuletsy Lilibeth Alcivar Mera*

## RECONOCIMIENTO

Expreso mi agradecimiento a Dios por transmitirme sabiduría, fuerza y sobre todo contar con salud para poder culminar esta fase importante de mi vida. Agradecer a mi familia, sobre todo a mi padre y a mi madre por estar siempre presente y brindar apoyo condicional a mi hermano y a mí, para alcanzar nuestros objetivos en la vida.

Agradecer a la Universidad Laica Eloy Alfaro de Manabí, por poder formarme académicamente, a los docentes que forman parte de la carrera de Administración de Empresas, por el conocimiento y enseñanza impartida en cada clase.

Agradecida con mi tutor de tesis, el economista Óscar Calderón por acompañarme en este proceso importante. Y, por último, agradecerá mis compañeros por los momentos compartidos en el aula y amigos/as por brindarme su total apoyo.

*Yuletsy Lilibeth Alcivar Mera*

## ÍNDICE

CERTIFICACIÓN DEL TUTOR.....	II
CERTIFICACIÓN DEL SISTEMA ANTIPLAGIO.....	III
DECLARACIÓN DE AUTORÍA .....	IV
APROBACIÓN DEL TRABAJO.....	V
DEDICATORIA.....	VI
RECONOCIMIENTO .....	VII
RESUMEN.....	XII
ABSTRAC.....	XIII
CAPÍTULO I.....	1
1. Introducción .....	1
1.1. Justificación.....	3
1.2. Perspectiva teórica.....	4
1.2.1. Antecedentes de investigación.....	4
1.2.2. Bases teóricas .....	6
1.2.2.1. Reclutamiento del personal .....	6
1.2.2.2. Desempeño laboral.....	11
CAPÍTULO II.....	16
2. Metodología .....	16
2.1. Diseño teórico .....	16
2.1.1. Definición de las variables.....	16
2.1.2. Objeto y campo de acción.....	16
2.1.3. Operacionalización de las variables.....	17
2.1.4. Formulación del problema.....	20
2.2. Diseño metodológico.....	22
2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación .....	22
2.2.2. Población y muestra.....	23
2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos.....	24
CAPÍTULO III.....	26
3. Resultados .....	26



3.1. Análisis e interpretación de resultados .....	26
3.2. Comprobación de hipótesis .....	44
3.3. Discusión.....	51
CAPÍTULO IV .....	54
4. Propuesta.....	54
4.1. Título de la propuesta .....	54
4.2. Dirigido a .....	54
4.3. Justificación.....	54
4.4. Objetivos .....	54
4.3.1. Objetivo general.....	54
4.3.2. Objetivos específicos.....	54
4.5. Formulación de estrategias.....	55
4.6. Plan de acción.....	60
CONCLUSIONES.....	61
RECOMENDACIONES .....	63
BIBLIOGRAFÍA.....	65
ANEXOS.....	68
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	68
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos-Entrevista .....	71
Anexo 3: Instrumento de recolección de datos-Encuesta .....	72
Anexo 4: Análisis de entrevista a Gerencia General sobre el proceso de contratación .....	74
Anexo 5: Aplicación de entrevista y encuesta en el comisariato “Centro del descuento”.....	82

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población de la investigación</i> .....	24
Tabla 2 <i>Análisis de fiabilidad</i> .....	26
Tabla 3 <i>Frecuencia de la variable independiente: Reclutamiento de personal</i> .....	27
Tabla 4 <i>Frecuencia de la dimensión X1: Planear y pronosticar</i> .....	28
Tabla 5 <i>Frecuencia de la dimensión X2: Reclutamiento</i> .....	29
Tabla 6 <i>Frecuencia de la dimensión X3: Entrevista inicial</i> .....	30
Tabla 7 <i>Frecuencia de la dimensión X4: Identificar candidatos viables</i> .....	31
Tabla 8 <i>Frecuencia de la dimensión X5: Contacto con el supervisor</i> .....	33
Tabla 9 <i>Frecuencia de la dimensión X6: Selección</i> .....	34
Tabla 10 <i>Frecuencia de la variable dependiente: Desempeño laboral</i> .....	35
Tabla 11 <i>Frecuencia de la dimensión Y1: Productividad</i> .....	36
Tabla 12 <i>Frecuencia de la dimensión Y2: Competencia interpersonal</i> .....	37
Tabla 13 <i>Frecuencia de la dimensión Y3: Liderazgo</i> .....	38
Tabla 14 <i>Frecuencia de la dimensión Y4: Esfuerzo</i> .....	39
Tabla 15 <i>Frecuencia de la dimensión Y5: Conocimiento del trabajo</i> .....	40
Tabla 16 <i>Frecuencia de la dimensión Y6: Comportamientos contraproducentes</i> .....	42
Tabla 17 <i>Frecuencia de la dimensión Y7: Comportamientos de ciudadanía</i> .....	43
Tabla 18 <i>Coficiente de correlación de X sobre Y</i> .....	44
Tabla 19 <i>Coficiente de correlación de X1 sobre Y</i> .....	45
Tabla 20 <i>Coficiente de correlación de X2 sobre Y</i> .....	46
Tabla 21 <i>Coficiente de correlación de X3 sobre Y</i> .....	47
Tabla 22 <i>Coficiente de correlación de X4 sobre Y</i> .....	48
Tabla 23 <i>Coficiente de correlación de X5 sobre Y</i> .....	49
Tabla 24 <i>Coficiente de correlación de X6 sobre Y</i> .....	50
Tabla 25 <i>Plan de acción</i> .....	60
Tabla 26. <i>Matriz de consistencia</i> .....	68
Tabla 27. <i>Entrevista</i> .....	71
Tabla 28. <i>Encuesta</i> .....	72
Tabla 29 <i>Entrevista realizada a Gerencia General</i> .....	74
Tabla 30 <i>Segunda parte de la entrevista realizada a Gerente General</i> .....	78

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 <i>Proceso de reclutamiento</i> .....	7
Figura 2 <i>Pasos del proceso de reclutamiento y selección</i> .....	8
Figura 3 <i>Proceso de reclutamiento y selección de personal</i> .....	9
Figura 4 <i>Reclutamiento y Selección de personal</i> .....	10
Figura 5 <i>Dimensiones del desempeño laboral</i> .....	11
Figura 6 <i>Desempeño laboral</i> .....	12
Figura 7 <i>Teoría general del desempeño laboral</i> .....	14
Figura 8 <i>Marco heurístico del desempeño laboral individual</i> .....	15
Figura 9 <i>Frecuencia de la variable independiente: Reclutamiento de personal</i> .....	27
Figura 10 <i>Frecuencia de la dimensión X1: Planear y pronosticar</i> .....	28
Figura 11 <i>Frecuencia de la dimensión X2: Reclutamiento</i> .....	29
Figura 12 <i>Frecuencia de la dimensión X3: Entrevista inicial</i> .....	30
Figura 13 <i>Frecuencia de la dimensión X4: Identificar candidatos viables</i> .....	32
Figura 14 <i>Frecuencia de la dimensión, X5: Contacto con el supervisor</i> .....	33
Figura 15 <i>Frecuencia de la dimensión X6: Selección</i> .....	34
Figura 16 <i>Frecuencia de la variable dependiente: Desempeño laboral</i> .....	35
Figura 17 <i>Frecuencia de la dimensión Y1: Productividad</i> .....	36
Figura 18 <i>Frecuencia de la dimensión Y2: Competencia interpersonal</i> .....	37
Figura 19 <i>Frecuencia de la dimensión Y3: Liderazgo</i> .....	38
Figura 20 <i>Frecuencia de la dimensión Y4: Esfuerzo</i> .....	40
Figura 21 <i>Frecuencia de la dimensión Y5: Conocimiento del trabajo</i> .....	41
Figura 22 <i>Frecuencia de la dimensión Y6: Comportamientos contraproducentes</i> .....	42
Figura 23 <i>Frecuencia de la dimensión Y7: Comportamientos de ciudadanía</i> .....	43

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito analizar el impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral del comisariato “Centro del descuento” en Montecristi. Este estudio se centró en identificar áreas de mejora con base en sus prácticas de atracción y selección de personal. La metodología fue de tipo descriptivo-correlacional, de diseño no experimental de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y cualitativo. Para este estudio se tuvo como población y muestra a todo el personal de la empresa comercial. La recolección de información se hizo mediante una encuesta dirigida a los colaboradores que se midió en escala Likert y una entrevista dirigida al gerente. Los resultados obtenidos evidencian que un reclutamiento bien ejecutado tiene una correlación alta ( $Rho=0.889$ ) con un desempeño laboral efectivo. Asimismo, el planificar y pronosticar ( $Rho=0.757$ ) y la entrevista inicial ( $Rho=0.813$ ) mostraron también una fuerte relación con el rendimiento. No obstante, la identificación de candidatos viables presentó una correlación más baja ( $Rho=0.689$ ), lo que sugiere la necesidad de mejorar los métodos de evaluación. Además, la falta de un proceso estructurado en el reclutamiento, como el uso de recomendaciones verbales y la revisión superficial de solicitudes, lo que limita la calidad de los candidatos seleccionados afectando la cohesión y productividad del equipo. La investigación concluye que la empresa debe adoptar un enfoque más estratégico en su proceso de selección, incluyendo una evaluación más rigurosa en competencias técnicas y sociales, lo que mejoraría el desempeño, la retención de personal y la competitividad organizacional.

**Palabras clave:** Reclutamiento, Impacto, Productividad laboral.

## ABSTRAC

The purpose of this research is to analyze the impact of staff recruitment on the job performance of the "Centro del descuento" commissary in Montecristi. This study focused on identifying areas for improvement based on its staff attraction and selection practices. The methodology was descriptive-correlational, non-experimental cross-sectional design, with a quantitative and qualitative approach. For this study, the population and sample were all the staff of the commercial company. The information was collected through a survey directed to the collaborators, which were measured on a Likert scale, and an interview directed to the manager. The results obtained show that a well-executed recruitment has a high correlation ( $Rho = 0.889$ ) with effective job performance. Likewise, planning and forecasting ( $Rho = 0.757$ ) and the initial interview ( $Rho = 0.813$ ) also showed a strong relationship with performance. However, the identification of viable candidates showed a lower correlation ( $Rho=0.686$ ), suggesting the need to improve assessment methods. In addition, the lack of a structured process in recruitment, such as the use of verbal recommendations and superficial review of applications, limits the quality of the selected candidates, affecting team cohesion and productivity. The research concludes that the company should adopt a more strategic approach in its selection process, including a more rigorous assessment of technical and social skills, which would improve performance, staff retention and organizational competitiveness.

**Keywords:** Recruitment, Impac, Labor productivity.

## **CAPÍTULO I**

### **1. INTRODUCCIÓN**

En el entorno empresarial, el proceso de reclutamiento de personal ha sido fundamental para el desarrollo de una empresa, ya que depende mucho de poseer un buen potencial humano para cada puesto de trabajo. El reclutamiento de personal ha posibilitado que las empresas identifiquen, atraigan y elijan candidatos que cumplan con los requerimientos necesarios para cubrir una vacante y que puedan aportar en el logro de las metas empresariales establecidas. En este sentido, un proceso de reclutamiento es fundamental para el ingreso de personal adecuado y garantizar un mejor desempeño laboral, ya que tendrá una mejor productividad, una buena satisfacción y la fuerza laboral adecuada dentro de la empresa.

La problemática existente proviene de un proceso de reclutamiento inadecuado que afecta el desempeño laboral, desencadenando deficiencias al atraer y seleccionar candidatos sin las habilidades y competencias requeridas, lo que provoca una asignación incorrecta de los puestos de trabajo al no contar con perfiles definidos acorde a las necesidades de la empresa. Esta situación repercute en la productividad, la calidad de trabajo y la satisfacción de los colaboradores en el desarrollo de sus actividades, afectando también la competitividad y rentabilidad empresarial.

El presente trabajo investigativo se desarrolló en relación a la problemática identificada en la empresa comercial “Centro del descuento”, debido a que el impacto del reclutamiento de personal se ve reflejado en el rendimiento laboral de su equipo, repercutiendo en la satisfacción tanto del personal como de los clientes. Por lo tanto, tiene como finalidad determinar el efecto que se genera al relacionar dos variables de forma específica, a través del estudio efectuado dentro del establecimiento. En efecto, se pretende presentar una propuesta que posibilite impartir un mejoramiento a la problemática identificada.

Esta investigación se encuentra constituida por 4 capítulos, en la que inicia con la introducción al tema en la que aborda el análisis y se incluye la justificación de la investigación. En este contexto, se integra un marco teórico que sustenta la importancia del tema, partiendo de

los antecedentes investigativos relacionados y las bases teóricas para definir cada variable del estudio, así como sus dimensiones e indicadores. Asimismo, se establece una metodología que comprende la formulación del problema, los objetivos y las hipótesis de la investigación, acompañada de un diseño metodológico, la población y muestra de estudio, inclusive las técnicas e instrumentos empleados para la recolección de datos.

Además, se establecen los resultados, los cuales se encuentran organizados en gráficos y tablas en las que detallan los análisis que permiten interpretar los hallazgos en función con los objetivos planteados. Finalmente, se desarrolla una propuesta orientada a implementar estrategias que posibilite la mejora en el proceso de reclutamiento de personal y, por ende, alcanzar un buen desempeño laboral en la empresa comercial "Centro del descuento".

### **1.1. Justificación**

El presente trabajo investigativo tiene como propósito analizar el impacto del reclutamiento de personal en la empresa comercial “Centro del descuento” en Montecristi, garantizando la identificación en áreas de mejora y optimizar las estrategias en relación con el proceso de atraer y contratar personal con la finalidad de poder obtener resultados más eficientes y este sean beneficiosos a largo plazo en el comisariato, dado que este factor incide crucialmente en el desempeño laboral y, por ende, repercute en el éxito de esta. El problema se presenta cuando un proceso de reclutamiento de personal no adecuado afecta el desempeño laboral, los cuales estos se ven reflejados en el rendimiento que los colaboradores aportan en cada una de sus actividades.

Esta investigación será muy útil e importante, debido a que cubrirá la necesidad básica en el proceso de reclutamiento de forma eficaz para contribuir en su desarrollo. Por lo tanto, es de gran utilidad para solucionar la problemática y a la vez crear una propuesta como parte fundamental en la que se analizará herramientas y técnicas idóneas para de esta manera establecer perfiles de puestos adecuados según las necesidades que se presentan en la empresa comercial como objeto de estudio “Centro del descuento” del cantón Montecristi. Los resultados de esta investigación beneficiarán al representante de la empresa comercial “Centro del descuento” y a su vez mejorarán potencialmente los procesos de reclutamiento, incrementando la productividad y satisfacción del comisariato como la del personal. Además, pueden aportar a otras empresas de comercio minoristas que busquen optimizar sus procesos de reclutamiento, las cuales podrán hacer uso de este estudio para ejecutar mejores prácticas de retención, contratación y aumentar la calidad que se verá reflejada en su fuerza laboral.

Además, este estudio busca que se puedan seleccionar a candidatos idóneos, donde una implementación adecuada ayudará abordar problemas para mejorar el rendimiento empresarial, a su vez, reducir la entrada y salida del personal, mejorar la capacidad de operación en las tareas laborales, mejorar el ambiente laboral, reducir la pérdida de recursos y tiempo invertido. Esto lleva a que el estudio realizado logre reforzar teorías relacionadas con el proceso de reclutamiento de personal y su impacto en el desempeño laboral y eficiencia en relación con la incorporación de



personal que poseen habilidades y competencias requeridas para desempeñar sus funciones laborales, lo cual impulsa a su desarrollo competitivo dentro del mercado.

La utilidad metodológica para realizar esta investigación se sustenta con información bibliográfica, revistas, libros, artículos e investigación, encuestas y entrevistas que aportan con conceptos diferentes para presentar la propuesta.

## **1.2. Perspectiva teórica**

### **1.2.1. Antecedentes de investigación**

De acuerdo con la investigación, que está basada en la recopilación de fuentes documentales de diferentes sitios web, se identifican como antecedentes investigativos a los estudios que comprenden a:

Reátegui y Pinedo (2020) en su investigación titulada “Proceso de reclutamiento y selección con relación al desempeño laboral de los trabajadores CAS de la Municipalidad de Lamas, 2020”. Usaron una metodología descriptiva y correlacional, con un diseño no experimental y transversal, aplicando un cuestionario dirigido a 57 colaboradores. Los hallazgos obtenidos revelaron una relación positiva de ambas variables, destacando las deficiencias del proceso de reclutamiento y su relación en el desempeño. Se recomendó la necesidad de optimizar los procesos de reclutamiento mediante el uso de diversas fuentes de información en el área de Recursos Humanos.

Según Tucumango Alarcón & Zelanda Revilla (2021), en su tesis titulada “Selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores en la empresa Mibanco S.A. Agencia Cajamarca 2021”. Utilizaron un diseño no experimental de carácter transversal y aplicaron una encuesta con escala Likert a 22 colaboradores. En los datos obtenidos se evidenció que la selección de personal impactó en las competencias, habilidades interpersonales y adaptabilidad del personal. Por ello, se propusieron mejoras del proceso para alcanzar una mayor productividad y destacaron la importancia de implementar estrategias en el área de Recursos Humanos.

Según Alcántara (2022) en su tesis titulada “Determinación del proceso de reclutamiento y selección de personal en MOLINOS & CIA SEMPER SAC”. Usó una metodología descriptiva y corte transversal con un enfoque mixto, en la que se aplicó una encuesta a los 25 colaboradores con escala Likert y una entrevista a la persona encargada del área, en la que se empleó el Excel y SPSS para recolectar los datos. Se determinó que la empresa carecía de un proceso formal de reclutamiento y selección, así como la descripción de puestos. Por ende, se recomendó formalizar las políticas del proceso e implementar un modelo de análisis y descripción de puestos para optimizar las actividades laborales.

Según Ojeda (2023) en su tesis titulada “Selección de personal y su influencia en el desempeño laboral de una gerencia de Gestión Ambiental, Trujillo 2022”. Usó un enfoque cuantitativo y de diseño correlacional-casual, aplicando un cuestionario de 20 ítems con escala Likert a 80 colaboradores. Los resultados mostraron una correlación directa de 0,859, evidenciando la relación entre ambas variables. No obstante, se recomendó reformar los procesos de selección para lograr la eficiencia y eficacia en el desempeño laboral.

Por otro lado, según Moreno (2020) en su investigación titulada “El reclutamiento y selección de personal y el desempeño laboral del personal administrativo de las Universidades Públicas del Ecuador”. Utilizó un enfoque cuantitativo, con modalidad bibliográfica y nivel correlacional, empleando la prueba estadística rho de Spearman y herramientas del Ministerio de Trabajo del Ecuador, dirigidas a 328 colaboradores administrativos, mostrando una correlación de (-0,314). Se sugirió mejorar las actividades del proceso de reclutamiento y selección de personal para optimizar la eficiencia del desempeño, así como la satisfacción de los usuarios internos y externos.

Según Chamorro (2023) en su tesis titulada “Proceso de reclutamiento y selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral docente del Sindicato de Choferes Profesionales del cantón Espejo”. Usó una metodología de alcance descriptivo y correlacional, con un enfoque mixto y método analítico. Se empleó una encuesta de 20 ítems con escala Likert a 52 docentes y una entrevista al gerente. Los resultados indicaron que existían ineficiencias en los procesos de reclutamiento y selección; sin embargo, se determinó que los docentes mantuvieron un

desempeño eficiente, evidenciado en su productividad y desarrollo profesional. Por lo tanto, esta investigación propuso la creación de un manual de funciones para mejorar los procesos de reclutamiento y evitar rotación de personal y gastos innecesarios derivados.

### **1.2.2. Bases teóricas**

La base teórica proporciona la estructura fundamental sobre la cual se diseña el estudio o investigación, ya que posibilita identificar los elementos a considerarse y aquellos que no. Por lo tanto, se establece que sin una buena base teórica la investigación carecerá de validez (José, 2020). Es decir, que esta brinda soporte teórico de forma clara en relación con los conceptos. En este apartado, se presentarán y explicarán las bases teóricas que enfatizan los conceptos relacionados con el tema de investigación, con el propósito de establecer un marco conceptual indispensable sobre las variables relevantes que permite comprender el tema mediante diversas perspectivas de autores. Por lo tanto, se mencionarán los modelos teóricos y sus dimensiones, facilitando la ampliación del conocimiento y enriquecimiento de los enfoques previstos.

#### **1.2.2.1. Reclutamiento del personal**

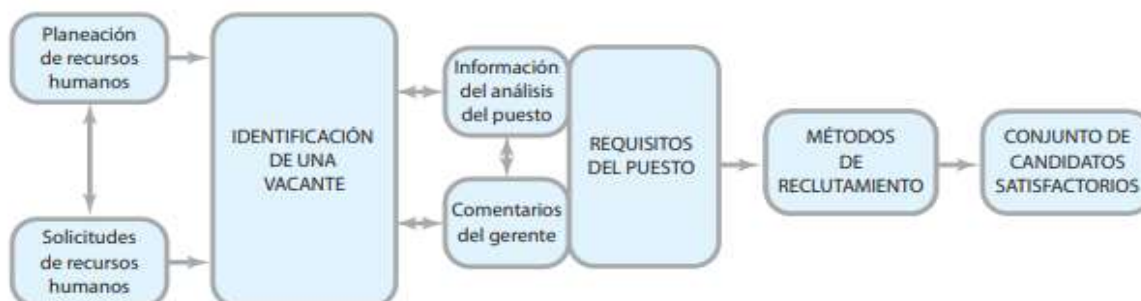
El proceso de reclutamiento de personal consiste en encontrar candidatos para cubrir un puesto de trabajo vacante, o aquel conjunto de acciones en las que se atraerán a candidatos idóneos para que desarrollen adecuadamente su labor según las tareas asignadas en sus puestos de trabajo en la organización. Por lo tanto, según Chiavenato (2011, pág. 128) establece que el reclutamiento se basa en las técnicas y sobre todo procesos que se alinean para atraer candidatos adecuados, en las que tiene como objetivo cubrir los puestos en la organización. Siendo un sistema que posibilita a las organizaciones difundir información para ofrecer oportunidades laborales que pretende cubrir.

El reclutamiento es considerado como aquel proceso de reconocer e involucrar candidatos idóneos para cubrir los puestos vacantes en la organización. El proceso de reclutamiento comienza con la búsqueda de los candidatos y finaliza con la solicitud de empleo, lo que posibilita tener un grupo de candidatos para el puesto entre los cuales seleccionar nuevas contrataciones (Werther & Davis, 2008, pág. 152). Por eso, reclutar personal es un paso que no solo se basa en

encontrar candidatos acordes a los perfiles de puestos, sino que asegura a las organizaciones a contar con individuos relacionados con las habilidades y conocimientos de la organización.

**Figura 1**

*Proceso de reclutamiento*



Nota: En el gráfico presenta el principal proceso del reclutamiento de personal. Fuente: Werther, W. B., & Davis, K. (2008). Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas.

En la figura 1, Werther y Davis (2008) destacan el proceso adecuado para desarrollar el respectivo reclutamiento de personal. En este principio, el reclutador identifica vacantes de los puestos que existen en la organización, mediante la planeación de recursos humanos y pocas veces se lo hace a solicitud de los gerentes. Luego se toma en cuenta las necesidades que se requieren para el puesto, considerando en este caso el perfil del individuo que lo desempeñará. Si es necesario, el reclutador solicita información adicional y contacta con el gerente que solicita el nuevo colaborador. Por tanto, se deben realizar todas las etapas correspondientes al reclutamiento en las que se desarrolla alrededor de métodos como los canales que permiten identificar el talento para atraer y reclutar a los posibles candidatos idóneos dando paso a la selección.

En el modelo de Dessler y Valera (2011) establecen que el reclutamiento y selección de personal en una organización lo suelen utilizar para desarrollar análisis y descripciones de perfiles de puestos para diferentes cuestiones, como para realizar programas de capacitaciones o establecer el pago para los diferentes puestos. Sin embargo, el uso más idóneo de la descripción de puestos es implementado para determinar el tipo de persona idónea que se pretende reclutar y, por ende, seleccionar para ocupar dicho puesto en la organización (pág. 91). En otras palabras, este proceso posibilita a las organizaciones atraer y seleccionar candidatos capacitados que se ajusten a las necesidades que se requieren cubrir en los cargos.

## Figura 2

### *Pasos del proceso de reclutamiento y selección*



Nota: El gráfico ilustra 6 pasos fundamentales para aplicar en el proceso de reclutamiento y selección.

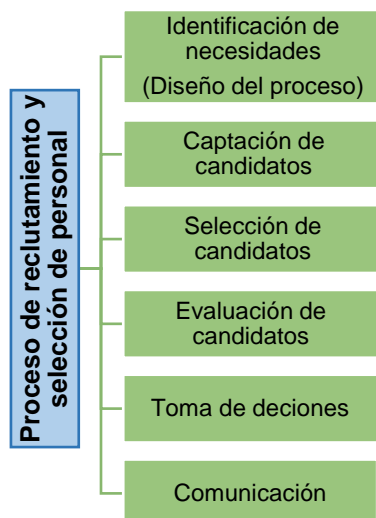
Fuente: Elaboración propia basada en Dessler & Valera (2011).

En la figura 2 se mencionan los pasos que se realizan en el proceso de reclutamiento y selección de personal establecidos por Dessler y Valera (2011). En primer lugar, se realiza una planificación y pronóstico sobre el puesto que desea cubrir la organización, en donde pasa posteriormente a realizar el reclutamiento interno y externo con la integración en cuanto a la bolsa de trabajo con la finalidad de cubrir los puestos y la implementación de medios para atraer a candidatos. Por consiguiente, los postulantes llenan un formulario o solicitud de empleo y son parte de una entrevista inicial por base de una preselección lo que permite a que después se use herramientas de selección para identificar los candidatos idóneos y que luego estos sean dirigidos hacia su supervisor en la cual será nuevamente entrevistado para finalmente tomar la decisión de seleccionarlo.

No obstante, el autor Rodríguez Serrano (2004) establece que el reclutamiento y selección de personal pueden considerarse áreas dentro de la gestión de recursos humanos con más antigüedad, en donde estos procesos tienden a ser por naturaleza propia el temor al riesgo, debido a que el reclutar y seleccionar una persona idónea para que desempeñe su labor no deja de suponer un riesgo en la organización (pág. 72). Se menciona que este proceso no es fácil identificar al individuo pueda realizar las actividades labores a realizar, por lo que se determinan pasos que posibiliten introducir personal capacitado.

**Figura 3**

*Proceso de reclutamiento y selección de personal*



Nota: La figura presenta el proceso que conlleva del reclutamiento y selección de personal Fuente: Elaboración propia basada en Rodríguez (2004).

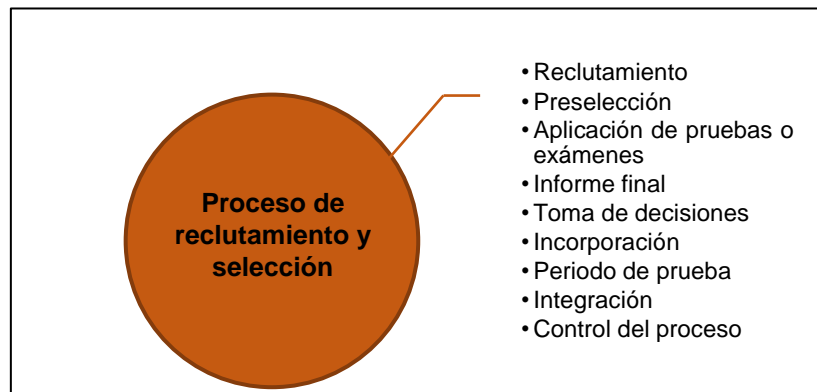
En la figura 3, con base en el autor Rodríguez (2004), se observa el proceso del reclutamiento y selección de personal, que es el primer paso, para identificar la necesidad de establecer el puesto que se desea cubrir y determinar el perfil del puesto. Luego se capta o recluta a los candidatos que cuenten con los requisitos del perfil de puesto establecido. El reclutamiento puede ser interno o externo e incluye los medios para llegar a los posibles candidatos. Posteriormente, se selecciona el personal en el que evalúan los CVs (currículo vitae) para dar aceptación o rechazos de estos. Una vez escogido el personal, se los evalúa a través de pruebas, entrevistas o referencias, lo que encamina a que se pueda tomar la decisión haciendo énfasis a la evaluación realizada, quedando un número reducido de postulantes. Por último, paso se comunica a los individuos seleccionados para su incorporación a la institución y también dar previo aviso a quienes no fueron.

Por otro lado, para Moreno (2012), el reclutamiento y selección de personal son dos procesos fundamentales de la gestión de RR.HH., debido a que posibilita un buen funcionamiento para la organización basado en encontrar y elegir al individuo adecuado para cubrir un puesto establecido (pág. 101). Entonces, se puede determinar que este proceso brinda la posibilidad de

reclutar y seleccionar personal capacitado con base en las necesidades del puesto que requiera cubrir una empresa.

#### Figura 4

##### *Reclutamiento y Selección de personal*



Nota. El gráfico presenta las etapas del proceso de reclutamiento y selección. Fuente: Elaboración propia basada en Moreno (2012)

En la figura 4, Moreno (2012) establece el proceso de reclutamiento y selección de personal, en donde su primera etapa está el reclutamiento, la cual se basa en identificar una necesidad de cubrir un puesto para emprender la búsqueda de los posibles postulantes. Preselección es la parte donde se dan previo a quienes no optan los requerimientos para continuar en el proceso. La aplicación de exámenes; en este se realizan aquellas pruebas como de tipo profesional, simulaciones o entrevistas. Se desarrolla un informe final en el que hace énfasis al análisis de la información obtenida por cada candidato. Se toma decisiones para elegir y comunicar al postulante que ingresa y al que no. Incorporación dada apertura al programa de acogida y bienvenida al candidato al área de trabajo. Período de prueba en donde se aplica un seguimiento para comprobar la eficiencia de haber realizado el proceso. Integración, basada en programas de orientación y supervisión. Control del proceso presentado el nivel de eficacia mediante un análisis final del proceso de reclutamiento y selección.

En relación con lo establecido, el modelo a considerar para el desarrollo de esta investigación es el teórico de los autores Dessler y Valera (2011), ya que brinda una perspectiva más cercana y completa al proceso de reclutamiento para optar a la selección de personal adecuado que se rijan a los requerimientos de los puestos de trabajo que se desea cubrir según

las necesidades del comisario. Esto se refleja en poder optar unos pasos o procedimientos establecidos que posibilitan el reclutamiento para atraer y elegir al personal adecuando según la identificación de vacantes dadas en la planeación. Por lo tanto, al aplicar este enfoque, el comisariato puede desarrollar un mejor reclutamiento y selección de personal idóneo para mejorar su funcionamiento y cumplir con sus objetivos.

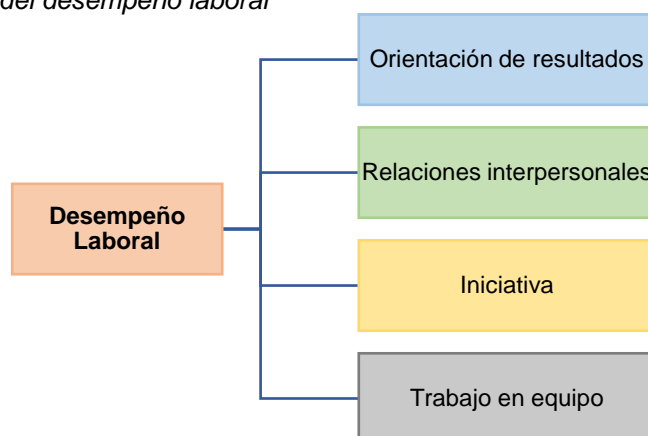
### 1.2.2.2. Desempeño laboral

El desempeño laboral es considerado como aquellas acciones o comportamientos visualizados en el personal que son relevantes para alcanzar con éxito las metas de la organización (Chiavenato, 2000). Es decir, que este se basa en la calidad que brinda el colaborador en sus actividades laborales asignadas, influyendo con el desarrollo y cumplimiento de los objetivos de la organización.

Para Bohórquez (2007), el desempeño laboral es aquel resultado que se consigue por parte del colaborador durante un periodo de tiempo determinado al cumplir con las metas y objetivos que desea alcanzar la organización (Ancajima, 2020). El desempeño busca evaluar aquellas contribuciones en las que se puede anotar mediante la eficiencia y eficacia alineando los objetivos por ambas partes, ya que es esencial asegurar que los esfuerzos generados en las labores se encuentren encaminados hacia un mismo fin y que se produzcan beneficios en el entorno empresarial.

**Figura 5**

*Dimensiones del desempeño laboral*



Nota: La figura proporciona 4 dimensiones que inciden en el desempeño laboral. Fuente: Elaboración propia basada en Bohórquez (2007) citado por Ancajima (2020).



En la figura 5 con base en el autor Bohórquez (2007) menciona ciertas dimensiones o factores que influyen tanto de forma positiva o negativa en el desempeño laboral, entre ellos la orientación de resultados en donde la empresa establece al colaborador los objetivos que se desean lograr, además de mantener relaciones interpersonales en las que se puede observar el vínculo de compañerismo en las que se dan cualidades y habilidades de interacciones siendo una manera de poder desenvolverse en el trabajo. También en el desempeño se considera la iniciativa en relación con poder opinar ideas creativas e innovadoras dadas por voluntad propia reflejando una actitud o estado proactivo en el entorno laboral y por ende motivadora, e incluso el fomentar el trabajo en grupo posibilita una mejor intervención en poder ayudar y apoyar a los miembros que conforman un equipo de trabajo mostrando responsabilidad y compromiso hacia un objetivo en común.

Por otra parte, Viswesvara y Ones (2017) determinan que el desempeño laboral se considera una variable imprescindible dentro de la psicología organizacional, en donde se determina como aquella acción, comportamiento y resultado que el personal desarrolla o provoca en relación con los objetivos de una organización. Las cualidades afectan la forma en que el colaborador confronta los retos, se adapta al ambiente de trabajo y controla el estrés en sus labores, siendo en definitiva que el logro o derrota depende de la destreza técnica que este aporte, y dé aquellas expresiones personales.

**Figura 6**

*Desempeño laboral*



Nota: La figura presenta dimensiones importantes del desempeño laboral. Fuente: Elaboración propia basada en Viswesvara y Ones (2017).

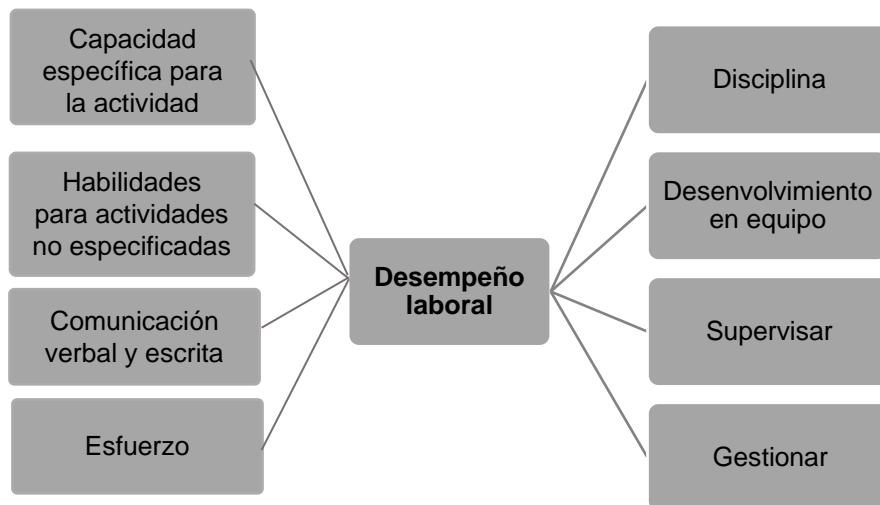
En la figura 6 con base en los autores Viswesvara y Ones (2017) determina que el desempeño laboral comprende dimensiones como la productividad siendo esta las unidades que se ha producido con base en las tareas centras de los trabajos ejecutados, dentro de aquello también se encuentra la competencia interpersonal en la que se puede evidenciar el comportamiento que tiene el individuo en el trabajo y como este puede impartir diversas formas de trabajo en equipo. No obstante, también se ve el liderazgo, siendo el comportamiento que posee la persona para inspirar o motivar a los demás e incluso hace énfasis en el esfuerzo, abarcando aquella persistencia e iniciativa por parte del individuo cuando desarrolla una tarea.

Otros de los factores o dimensiones está el conocimiento del trabajo resaltando la comprensión declarativa y de los procesos para realizar su labor; los comportamientos contraproducentes son aspectos negativos que reduce el valor de los colaboradores como el incumpliendo de reglas o abusos en las áreas de trabajo y por último se encuentra los comportamientos de ciudadanía o contextual en que refleja el nivel en que la persona aporta en el bienestar de la organización como el altruismo.

Para Campbell (1991) dentro de su teoría general del desempeño laboral determina que es importante tomar en cuenta las habilidades e incluso los conocimientos que porta cada uno de los colaboradores al realizar sus actividades laborales, posibilitando que la organización pueda lograr sus metas propuestas, además considera el desempeño laboral como un sinónimo conducta de trabajo (Urcia, 2019, pág. 18). En otros términos, el desempeño laboral es el reflejo de las acciones y rendimiento que da el empleado cuando ejecuta sus tareas laborales y este puede ser evidenciado por su capacidad en colaboración al alcanzar con las metas de la organización.

**Figura 7**

*Teoría general del desempeño laboral*



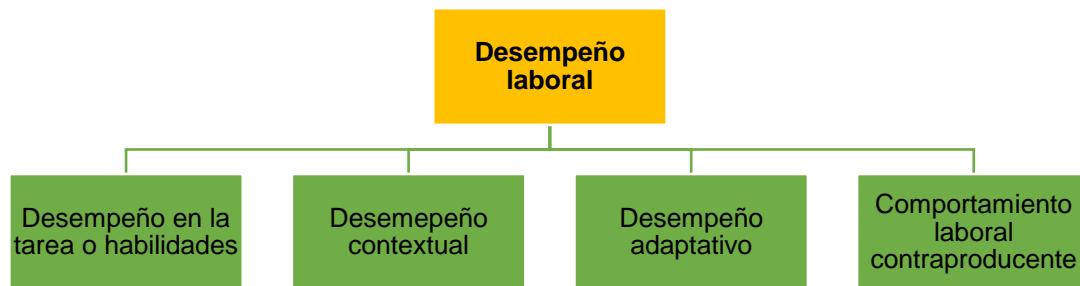
Nota: El gráfico muestra ocho componentes clave del desempeño laboral. Fuente: Elaboración propia basada en Campbell (1991) citado por Urcia (2019).

En relación con la figura 7, según el modelo de Campbell (1991) determinó 8 componentes importantes del desempeño laboral, entre estos la capacidad específica para la actividad en la que hace hincapié el nivel del colaborador al ejecutar sus actividades laborales. Habilidades de actividades no especificadas, es decir, aquellas que tienen relación, sin embargo, no estaban previstas, pero un colaborador las puede llevar a cabo. Comunicación verbal y escrita, basada en la competencia que posee el colaborador para expresarse ante un tema. Otros de los componentes son el esfuerzo, en esta se muestra la persistencia que conserva el colaborador para culminar su tarea. La disciplina, con la finalidad de evitar un comportamiento inadecuado en el ambiente laboral. La fluidez de desarrollo en equipo, cuando tiene la posibilidad de trabajar en con otros colaboradores. Supervisar, estar al tanto o hacer inspecciones sobre las peticiones de la organización. Por último, la gestión que tienen para notificar las condiciones que tiene la organización.

Sin embargo, Koopmans et al. (2011) define que el desempeño laboral son aquellos comportamientos imprescindibles que ayudan a que las organizaciones alcancen sus metas, en donde estas son manejadas por los colaboradores. Las conductas que generan los individuos en sus funciones laborales influyen en el éxito de una organización para cumplir sus propósitos.

## Figura 8

*Marco heurístico del desempeño laboral individual*



Nota: La figura muestra cuatro dimensiones del desempeño laboral. Fuente: Elaboración propia basada en Koopmans et al. (2011).

En la figura 8 acorde con Koopmans et al. (2011), menciona que el desempeño laboral cuenta 4 dimensiones: Desempeño en la tarea, basada en conductas acordes a las actividades del puesto, como la calidad de trabajo, conocimiento laboral, planificación y organización. El rendimiento contextual abarca comportamientos fuera de lo esperado y genera un efecto importante para la organización como tareas adicionales, iniciativa, creatividad o motivación. El desempeño adaptativo se refiere a la capacidad de adaptabilidad en la que el individuo puede portar con ideas innovadoras, comprende a otros grupos, analiza y actúa de manera adecuada.

En cuanto a lo mencionado, el modelo de desempeño laboral que se va a implementar en la presente investigación es el de los autores Viswesvara y Ones (2017), ya que proporciona un conocimiento más amplio sobre el rendimiento que muestra un individuo en su área de trabajo. En el entorno del comisariato, un buen desempeño laboral lleva a tener calidad en las funciones de este. Esto se observa por los resultados obtenidos entrelazados en el logro de los objetivos del comisariato y, aunque estos tengan alineación con los del colaborador. Por ello, al hacer énfasis este modelo en el comisariato, este permite que pueda visualizar la calidad y eficiencia en las tareas laborales con base en el rendimiento que ofrecen los colaboradores y a su vez tener un análisis para detectar los posibles errores en las funciones, siendo imprescindible para aumentar la rentabilidad y desarrollo del comisariato.

## **CAPÍTULO II**

### **2. Metodología**

#### **2.1. Diseño teórico**

##### **2.1.1. Definición de las variables**

###### ***Variable independiente (X): Reclutamiento de personal***

De acuerdo con Dessler y Valera (2011) establecen que el reclutamiento y selección de personal en una organización lo suelen utilizar para desarrollar análisis y descripciones de perfiles de puestos para diferentes cuestiones, como para realizar programas de capacitaciones o establecer el pago para los diferentes puestos. El uso más idóneo de la descripción de puestos se implementa para determinar el tipo de persona idónea que se pretende reclutar y seleccionar para ocuparlo en la organización. Este proceso como busca atraer y seleccionar a los candidatos adecuados para los puestos.

###### ***Variable dependiente (Y): Desempeño laboral***

Según autores Viswesvara y Ones (2017) determinan que el desempeño laboral se considera una variable imprescindible dentro de la psicología organizacional, en donde se determina como aquella acción, comportamiento y resultado que el personal desarrolla o provoca en relación con los objetivos de una organización. Por ende, es importante considerar que estas cualidades afectan a los colaboradores y así se adaptan en el ambiente laboral, ya que el logro o derrota depende de sus destrezas y de sus expresiones personales.

##### **2.1.2. Objeto y campo de acción**

El objeto de estudio que se aplica en esta investigación es el gerente y los colaboradores que forman parte del comisariato “Centro del descuento” del cantón Montecristi. El campo de acción se enfoca en determinar el impacto que genera el reclutamiento laboral en el desempeño laboral. En otras palabras, establecer cómo afecta el proceso que conlleva el reclutamiento de personal en el desempeño de los colaboradores al desarrollar cada actividad laboral.

### 2.1.3. Operacionalización de las variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Instrumentos
<b>Variable independiente:</b> Reclutamiento de personal Dessler & Valera (2011)	Planear y pronosticar	Descripción y análisis del perfil del puesto	¿Existe un manual en donde se describan las funciones de cada perfil de puesto?	Entrevista
			¿La empresa proporcionó información clara y detallada sobre el perfil del puesto?	Encuesta
		Proyección de contratación	¿La empresa realiza una proyección de contratación?	Entrevista
			¿La empresa comunicó de manera clara la fecha estimada de inicio de labores?	Encuesta
			¿Se le informó sobre las oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa?	Encuesta
		Reclutamiento	Medios de reclutamiento	¿Qué medios de comunicación emplean para reclutar personal en el comisariato Centro del Descuento?
	¿Considera efectivos los medios de comunicación utilizados por el comisariato para el reclutamiento?			Encuesta
	Entrevista inicial	Presentación de solicitud	¿Existe un proceso para revisar las solicitudes de los postulantes?	Entrevista
			¿Le resultó claro y preciso el procedimiento para presentar su solicitud en el comisariato?	Encuesta
		Entrevista preliminar	¿Se realiza una entrevista preliminar para el reclutamiento de personal?	Entrevista
			¿Considera importantes las preguntas realizadas durante la entrevista preliminar?	Encuesta
	Identificar a los candidatos viables	Verificación de antecedentes	¿Se verifican los antecedentes laborales de los postulantes?	Entrevista
			¿La empresa le solicitó información sobre sus antecedentes laborales?	Encuesta

		Estudios médicos	¿Se pide la información de estudios médicos?	Entrevista	
			¿El comisariato le solicitó información sobre estudios médicos durante el proceso de reclutamiento?	Encuesta	
	Contacto con el supervisor	Comunicación con el supervisor	¿Existe una interacción con el supervisor del comisariato en el proceso de reclutamiento?	Entrevista	
			¿La comunicación con su supervisor durante el proceso de reclutamiento fue efectiva y oportuna?	Encuesta	
			¿El comisariato implementó pruebas de ingreso?	Encuesta	
	Selección	Entrevista final	¿Antes de escoger el postulante idóneo para cubrir el puesto, se desarrolla una entrevista final?	Entrevista	
			¿La entrevista final abordó todos los aspectos importantes del puesto y sus responsabilidades?	Encuesta	
	<b>Variable dependiente:</b> Desempeño laboral Viswesvara y Ones (2017).	Productividad	Eficiencia	¿Cree que la productividad de su equipo es satisfactoria?	Entrevista
				¿Emplea de manera eficiente el uso de los recursos disponibles?	Encuesta
			Eficacia	¿Cumple con todas sus actividades dentro del horario establecido?	Encuesta
Calidad de trabajo			¿Es satisfactoria la calidad de trabajo que presenta?	Encuesta	
Competencia interpersonal		Trabajo en equipo	¿Se adapta bien al trabajar en equipo?	Encuesta	
		Habilidades de comunicación	¿Considera que su equipo de trabajo posee buenas habilidades interpersonales?	Entrevista	
			¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?	Encuesta	
		Inspiración	¿Transmite inspiración y entusiasmo a sus compañeros de labores?	Encuesta	
		Motivación	¿Realiza acciones que motivan a los demás colaboradores?	Encuesta	

	Liderazgo	Toma de decisiones	¿Sugiere mejoras y toma decisiones que contribuyen al bienestar del comisariato y de sus miembros?	Encuesta
			¿Sus colaboradores aportan ideas que contribuyen al bienestar de la empresa?	Entrevista
	Esfuerzo	Iniciativa	¿Usted observa si su equipo demuestra iniciativa?	Entrevista
			¿Toma iniciativas al realizar sus responsabilidades laborales?	Encuesta
		Persistencia	¿Se mantiene firme y persistente al enfrentar tareas difíciles?	Encuesta
	Conocimiento del trabajo	Comprensión del trabajo	¿Considera que sus colaboradores desarrollan las actividades de manera eficaz?	Entrevista
			¿Comprende las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?	Encuesta
		Cumplimiento de procesos	¿Cumple con todos los procedimientos establecidos para ejecutar sus actividades dentro del comisariato?	Encuesta
		Cumplimiento de horario	¿Cumple con el horario establecido para realizar las actividades laborales?	Encuesta
	Comportamientos contraproducentes	Abuso laboral	¿Ha observado comportamientos inadecuados por parte de sus colaboradores en horas laborales?	Entrevista
			¿Ha demostrado comportamientos adecuados hacia sus compañeros?	Encuesta
	Comportamientos de ciudadanía	Altruismo	¿Considera que los colaboradores demuestran apoyo y compromiso?	Entrevista
			¿Colabora con sus compañeros en actividades de difícil ejecución?	Encuesta

Fuente: Elaboración propia basada en autores Dessler & Valera (2011) y Viswesvara y Ones (2017).



## **2.1.4. Formulación del problema**

### **2.1.4.1. Problema general**

¿Cuál es el impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato “Centro del descuento” Montecristi 2024?

### **2.1.4.2. Problemas específicos**

- ¿El planear y pronosticar influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?
- ¿El reclutamiento influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?
- ¿La entrevista inicial influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?
- ¿El identificar a candidatos viables influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?
- ¿El tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?
- ¿La selección influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?

### **2.1.4.3. Objetivo general**

Determinar si el reclutamiento de personal influye en el desempeño laboral: Comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

### **2.1.4.4. Objetivos específicos**

- Establecer la influencia de planear y pronosticar en el desempeño laboral: Comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- Identificar la influencia del reclutamiento en el desempeño laboral: Comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- Determinar cómo influye la entrevista inicial en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

- Examinar la influencia de la identificación a candidatos viables en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- Verificar si el tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- Determinar si la selección influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

#### **2.1.4.5. Hipótesis general**

##### ***Hipótesis alternativa***

**Hi:** El reclutamiento de personal sí influye en el desempeño laboral de comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

##### ***Hipótesis nula***

**Ho:** El reclutamiento de personal NO influye impacto en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

#### **2.1.4.6. Hipótesis específicas**

- **Hi:** El planear y pronosticar influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Ho:** El planear y pronosticar no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

- **Hi:** El reclutamiento influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Ho:** El reclutamiento no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

- **Hi:** La entrevista inicial influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Ho:** La entrevista inicial no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

- **Hi:** El identificar a candidatos viables influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.  
**Ho:** El identificar a candidatos viables no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **Hi:** El tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.  
**Ho:** El tener contacto con el supervisor no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **Hi:** La selección influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.  
**Ho:** La selección no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

## **2.2. Diseño metodológico**

### **2.2.1. Enfoque, alcance y diseño de la investigación**

Según Hernández Sampieri et al., (2014) establece que el enfoque cuantitativo se caracteriza por recolectar datos con la finalidad de aceptar hipótesis con base en la medición numérica y análisis estadístico para demostrar el comportamiento y a su vez aceptar las teorías. Mientras establece que el enfoque cualitativo es aquella donde se recogen y se realiza un análisis de los datos con el propósito de establecer preguntas de investigación e incluso se pueden revelar nuevas preguntas durante la interpretación, por ende, no necesitan ser medidas de forma estadística (pág. 4 y 7).

La investigación presenta un enfoque mixto, puesto que se estableció un estudio de variables tanto cualitativas como cuantitativas para conocer los resultados con base en la situación actual en la que se encuentra el centro comercial sobre el proceso de reclutamiento de personal y el impacto que tiene en el desempeño laboral de sus colaboradores.

El tipo de investigación que se empleó en este estudio es de alcance descriptivo, dado que se pretende desarrollar una evaluación en relación con cada variable investigada. Por este motivo, la investigación descriptiva intenta especificar propiedades y características

fundamentales con base en cualquier fenómeno que se desea analizar con la intención de recoger y medir información de forma independiente o conjunta con referencia a las variables (Hernández Sampieri et al., 2014).

Según Hernández Sampieri et al., (2014) mencionan que la investigación correlacional tiene la finalidad de conocer el grado de asociación que se da entre variables o conceptos que se sitúan en un contexto establecido; no obstante, estas son medidas de manera individual para luego ser vinculadas.

En la investigación se ha determinado en un nivel descriptivo-correlacional, ya que, se centró en explorar y especificar el nivel de relación entre la variable reclutamiento de personal y el desempeño laboral en el centro comercial.

Según Hernández Sampieri et al., (2014) establecen incluso que el diseño no experimental es la manera de obtener la información que se da desde los instrumentos, por donde no puede existir algún tipo de manipulación en los resultados que pueda afectar el estudio de las variables. Además, menciona que el diseño transversal son aquellas investigaciones en donde todos los datos son reunidos basándose en un momento único.

Por lo tanto, la investigación se desarrolló con diseño no experimental de corte transversal, debido a que su elaboración parte inicialmente de un momento sin inferir en las variables o hechos dentro del centro comercial y en referencia aquello se obtienen los resultados lo cual serán analizados dado a la aplicación de los instrumentos que son implantados por única vez sin que genere algún tipo de alteraciones en los resultados.

### **2.2.2. Población y muestra**

La población se determina como el conjunto total de elementos que se componen dentro del campo de interés analítico y en donde se desea inferir con el fin de establecer las conclusiones en relación con el análisis (López-Roldán & Fachelli, 2015). Además, los autores López y Fachelli (2015) establecen que la población finita es aquella en la que el número de elementos o personas es cuantificable. Por lo tanto, la población que abordará la presente investigación está constituida por el gerente y un total de 9 colaboradores dentro del centro comercial.

La muestra que será aplicada en la investigación es de tipo censal, en vista de que se basa en un grupo pequeño, siendo este posible de identificar. En donde López y Fachelli (2015) mencionan que la muestra censal es aquella que dispone totalmente de todas las unidades de la población sin ninguna extracción de forma aleatoria.

**Tabla 1**

*Población de la investigación*

No	Área de trabajo	Cantidad de personal
1	Gerente general	1
2	Administrador/Supervisor	1
3	Contador/a	1
4	Contador auxiliar	1
5	Cajeros/as	4
6	Percheros	2

*Nota.* Elaboración propia del autor

### 2.2.3. Instrumento de medición y recolección de datos

Para la presente investigación se utilizan dos instrumentos que ayudan a la obtención de información de interés. Para ello, se hizo uso de las técnicas de; entrevista y encuesta. Así como sus instrumentos de medición y recolección de datos enfocados en un cuestionario con preguntas abiertas para la entrevista y cuestionario de preguntas cerradas con escala Likert para la encuesta.

La entrevista es aquella técnica que se encuentra dirigida a tener contacto con una persona, esto se lo realiza mediante un diálogo entre dos personas, la cual esta se sostiene en un cuestionario flexible con la finalidad de obtener información necesaria para llevar a cabo la investigación (Bernal, 2010). En otras palabras, esto ayuda a obtener una información abierta y espontánea, lo que genera a profundizar el tema a tratar.

Para aquello, se tiene la cooperación del gerente o una de las autoridades encargado de reclutar en el establecimiento comercial con la intención de recabar información de interés y precisa a través de la implementación de la entrevista para obtener así los resultados necesarios, este instrumento cuenta con un total de 16 preguntas abiertas para abordar el tema de investigación.

Según González (2020) establece que la encuesta es considerada como aquella herramienta que se encuentra constituida a realizarse a través del instrumento denominado cuestionario. La encuesta ayuda a obtener resultados cuantitativos o cualitativos centrados en preguntas con un orden lógico dirigido a personas, lo que ayuda a recoger datos y obtener la información necesaria para abordar la investigación.

Para aquello, se tiene la cooperación de los 9 colaboradores con el propósito de obtener así los resultados necesarios, este instrumento dividido por dimensiones con un total de 26 preguntas cerradas con escala Likert para abordar el tema de investigación con los criterios de evaluación de (1) Totalmente en desacuerdo; (2) En desacuerdo; (3) Ni de acuerdo ni en desacuerdo; (4) De acuerdo; (5) Totalmente de acuerdo.

## CAPÍTULO III

### 3. Resultados

#### 3.1. Análisis e interpretación de resultados

**Tabla 2**

*Análisis de fiabilidad*

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,876	26

*Nota.* Cuadro de fiabilidad de encuesta aplicada. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

La Tabla 2 presenta un análisis de fiabilidad a través del coeficiente Alfa de Cronbach, que es de 0,876, y un total de 26 elementos. Este valor sugiere un alto nivel de consistencia interna entre los ítems del cuestionario o instrumento evaluado. Generalmente, un Alfa de Cronbach superior a 0,7 se considera aceptable, y uno por encima de 0,8 indica una fiabilidad buena a excelente. La presencia de 26 elementos proporciona una base sólida para la evaluación, lo que posibilita una mayor confianza en relación con los resultados obtenidos. Por ello, el desarrollar este análisis se considera imprescindible para validar la eficacia del instrumento en la medición de la variable de interés, asegurando que los resultados sean representativos y consistentes.

## X Reclutamiento de personal

**Tabla 3**

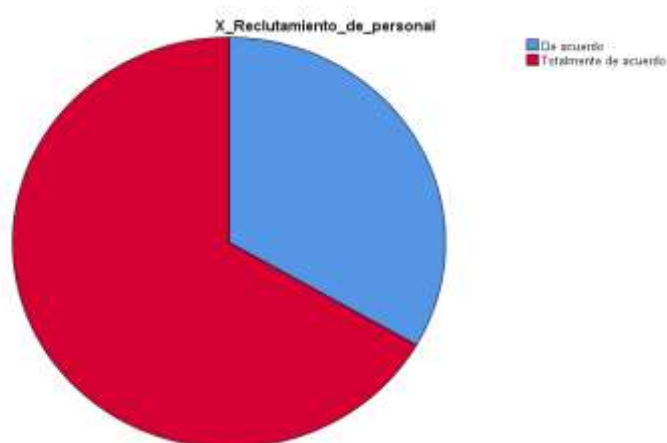
*Frecuencia de la variable independiente: Reclutamiento de personal*

		<b>X_Reclutamiento_de_personal</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	33,3	33,3	33,3
	Totalmente de acuerdo	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 9**

*Frecuencia de la variable independiente: Reclutamiento de personal*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

Los resultados de la tabla 3 reflejan una percepción positiva sobre el reclutamiento de personal en la organización, tomando el total de 9 participantes, un 66,7% se manifestó "totalmente de acuerdo" con la efectividad del proceso de reclutamiento, mientras que un 33,3% se mostró "de acuerdo", por lo que el alto porcentaje de respuestas favorables plantea que los colaboradores confían en los métodos utilizados para atraer y seleccionar candidatos.

La predominancia de respuestas "totalmente de acuerdo" indica que no solo se percibe como efectivo el reclutamiento, sino que también se valora como positivo y justo, también, la falta de respuestas negativas refuerza la idea de que el proceso es percibido como justo y adecuado, lo que puede mejorar la moral y el compromiso del equipo.



## X1: Planear y pronosticar

**Tabla 4**

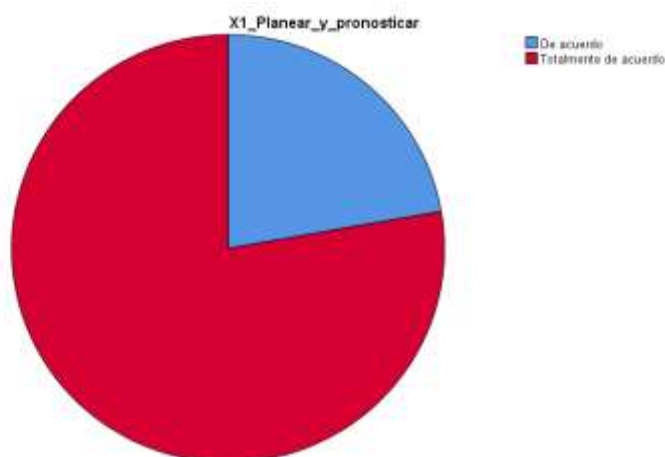
*Frecuencia de la dimensión X1: Planear y pronosticar*

		<b>X1_Planear_y_pronosticar</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	22,2	22,2	22,2
	Totalmente de acuerdo	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota. Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 10**

*Frecuencia de la dimensión X1: Planear y pronosticar*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

La tabla 4 presenta los resultados de la dimensión "Planear y pronosticar", desglosando las respuestas de los participantes sobre este aspecto. Se observa que, de un total de 9 encuestados, la gran mayoría (77,8%) se declara "totalmente de acuerdo" con la afirmación relacionada con la planificación y el pronóstico, y solo un 22,2% opta por la opción "de acuerdo", lo que refleja una clara tendencia hacia la percepción positiva de esta dimensión.

La ausencia de respuestas en desacuerdo sugiere un consenso notable entre los participantes respecto a la importancia y efectividad de las prácticas de planificación y pronóstico en el contexto evaluado, y pese aquello, este alto nivel de acuerdo puede indicar que los encuestados perciben estas prácticas como fundamentales para el éxito y la organización dentro de su entorno. Asimismo, el porcentaje acumulado alcanza el 100%, lo que reafirma que todos

los participantes expresaron una opinión clara sobre el tema, sin ambigüedades, por lo que en conjunto de estos resultados subrayan la relevancia de la planificación y pronóstico en el ámbito estudiado, lo que podría ser un punto clave para futuras intervenciones o mejoras en la gestión de proyectos o recursos.

## X2: Dimensión Reclutamiento

**Tabla 5**

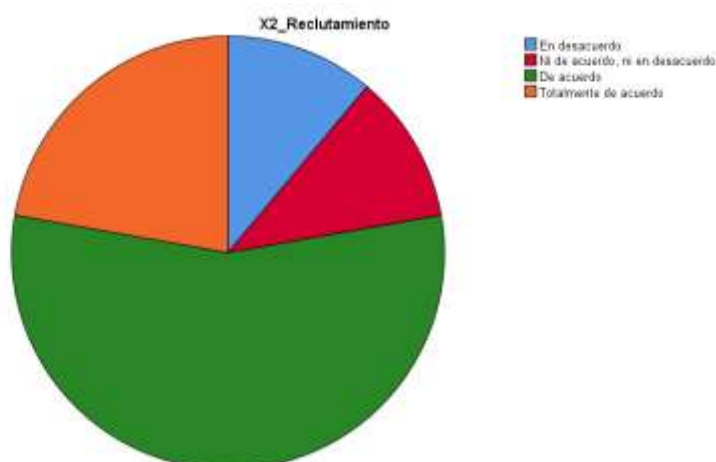
*Frecuencia de la dimensión X2: Reclutamiento*

		<b>X2_Reclutamiento</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	11,1	11,1	22,2
	De acuerdo	5	55,6	55,6	77,8
	Totalmente de acuerdo	2	22,2	22,2	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato “Centro del descuento”. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 11**

*Frecuencia de la dimensión X2: Reclutamiento*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato “Centro del descuento”. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

La Tabla 5 analiza las respuestas relacionadas con la dimensión reclutamiento, de donde los 9 encuestados, se observa una diversidad de opiniones sobre este aspecto, manifestando que el 55,6% se muestra "de acuerdo" con las prácticas de reclutamiento, mientras que un 22,2% se siente "totalmente de acuerdo", lo cual señala una percepción mayoritariamente positiva hacia los procesos de reclutamiento evaluados.

Sin embargo, el 11,1 % de los encuestados está "en desacuerdo" y otro 11,1 % opta por "ni de acuerdo, ni en desacuerdo", lo que la obtención de estos resultados indica que, aunque hay consenso positivo, hay una pequeña parte de participantes que podrían tener reservas sobre el proceso.

El hecho de que ningún encuestado exprese un desacuerdo apunta a que las prácticas de reclutamiento son adecuadas, pero también a la necesidad de evaluar y mejorar aspectos para abordar las preocupaciones de los pocos disconformes. Puesto aquello, este análisis resalta la importancia de establecer los medios, una comunicación clara y de mecanismos de retroalimentación en los procesos de reclutamiento.

### X3: Entrevista inicial

**Tabla 6**

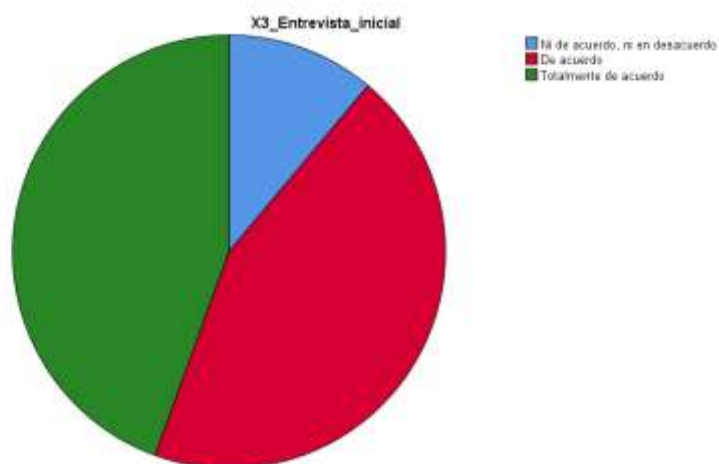
*Frecuencia de la dimensión X3: Entrevista inicial*

		<b>X3_Entrevista_inicial</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	11,2	11,2	11,2
	De acuerdo	4	44,4	44,4	55,6
	Totalmente de acuerdo	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 12**

*Frecuencia de la dimensión X3: Entrevista inicial*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

El análisis de la tabla 6 revela una tendencia al acuerdo entre los participantes en la dimensión evaluada durante la entrevista inicial, mencionando que, de 9 encuestados, un 44,4% se declararon de acuerdo y otro 44,4% totalmente, lo que implica que un total del 88,8% respalda la afirmación presentada, lo que propone una fuerte alineación entre las percepciones de los participantes, lo que es relevante para entender el contexto del estudio.

Solo un 11,2% se posicionó en un punto neutral ("ni de acuerdo, ni en desacuerdo"), lo que implica que la mayoría de los entrevistados tiene opiniones definidas, ya sea a favor o en contra de la afirmación, sin embargo, la ausencia de respuestas negativas sugiere que los participantes, en su mayoría, se sienten satisfechos o en consonancia con el tema tratado.

Además, el consenso alcanzado puede ser interpretado como un indicador de que las experiencias o valores de los participantes son congruentes y que comparten una visión similar, por el cual la homogeneidad en las respuestas es un elemento que puede fortalecer futuras investigaciones o intervenciones, ya que sugiere un ambiente propicio para la implementación de propuestas que se alinean con las expectativas y opiniones de los involucrados. En resumen, es notorio que los resultados destacan una percepción mayoritariamente favorable, lo que abre la puerta a explorar más a fondo las razones detrás de este acuerdo.

### X4: Identificar candidatos viables

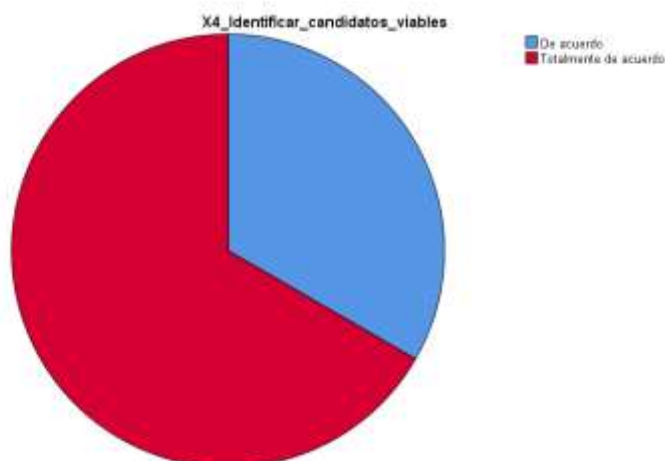
**Tabla 7**

*Frecuencia de la dimensión X4: Identificar candidatos viables*

		<b>X4_Identificar_candidatos_viables</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	33,3	33,3	33,3
	Totalmente de acuerdo	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 13**  
Frecuencia de la dimensión X4: Identificar candidatos viables



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato “Centro del descuento”. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### **Análisis**

Los resultados de la tabla 7 muestran una clara inclinación hacia el acuerdo en la dimensión de identificar candidatos viables, revelando que, de los 9 participantes, un 33,3% se manifestó de acuerdo y un 66,7% optó por "totalmente de acuerdo", lo que indica que una abrumadora mayoría (el 100%) sostiene que los criterios para identificar candidatos.

Este consenso apunta que los participantes consideran que el proceso de reclutamiento está bien fundamentado y que los métodos utilizados para identificar candidatos viables son percibidos como sólidos, y la ausencia de respuestas negativas implica que no hay disenso significativo, lo que refuerza la idea de que la identificación es un proceso que repercute en el desempeño laboral de los colaboradores.

La predominancia del "totalmente de acuerdo" sugiere un alto nivel de confianza en el sistema de reclutamiento, lo que podría ser indicativo de una percepción positiva sobre la transparencia y efectividad del proceso. Estos hallazgos son relevantes para futuras decisiones en la gestión de recursos humanos, ya que un proceso de selección respaldado por la mayoría puede facilitar la aceptación de candidatos y contribuir a la cohesión del equipo.

## X5: Contacto con el supervisor

**Tabla 8**

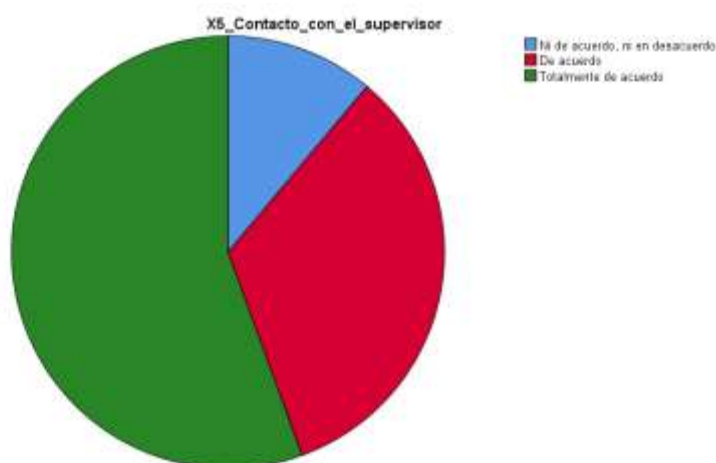
*Frecuencia de la dimensión X5: Contacto con el supervisor*

		<b>X5 Contacto con el supervisor</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	3	33,3	33,3	44,4
	Totalmente de acuerdo	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 14**

*Frecuencia de la dimensión, X5: Contacto con el supervisor*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

Los resultados de la tabla 8 revelan una percepción mayoritariamente positiva sobre el contacto con el supervisor entre los participantes, donde de 9 encuestados, el 55,6% se mostró "totalmente de acuerdo" en cuanto a la efectividad de esta interacción, mientras que un 33,3% se declaró "de acuerdo".

La proporción de respuestas positivas sugiere que los supervisores son cruciales en la creación de un entorno de trabajo colaborativo, pero el bajo porcentaje de respuestas neutrales o negativas implica que no se percibe significativamente de deficiencia en la comunicación

supervisor-empleado, lo que refuerza la idea de que las prácticas de liderazgo se alinean con las necesidades de los colaboradores, promoviendo una cultura organizativa.

## X6: Selección

**Tabla 9**

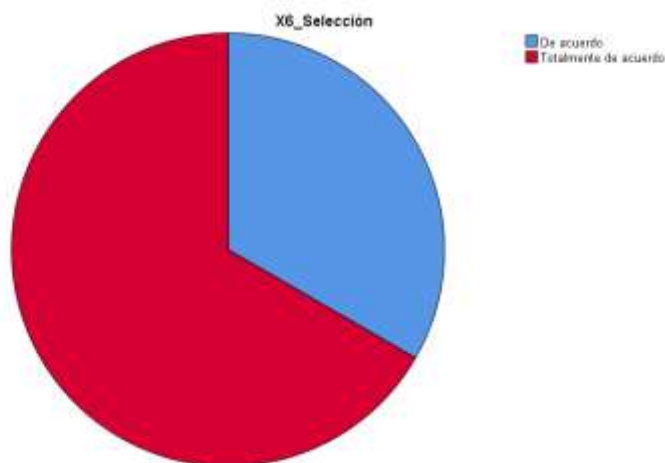
*Frecuencia de la dimensión X6: Selección*

		<b>X6 Selección</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	33,3	33,3	33,3
	Totalmente de acuerdo	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 15**

*Frecuencia de la dimensión X6: Selección*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

Los resultados de la tabla 9 reflejan una fuerte aprobación del proceso de selección entre los participantes, partiendo de los 9 encuestados, el 66,7% se manifestó "totalmente de acuerdo" con la efectividad de este proceso, mientras que el 33,3% indicó que está de acuerdo con lo que la tendencia ofrece respuestas positivas sobre el proceso de selección.

La alta proporción de respuestas positivas indica un nivel de confianza en el sistema de selección, lo que puede ser fundamental para fomentar la cohesión y el compromiso dentro del equipo, al percibir el proceso de selección como justo y efectivo. Además, la falta de respuestas negativas resalta un consenso favorable y sugiere que las prácticas de selección se alinean con

las expectativas de los colaboradores, indicando que la organización está logrando sus objetivos en cuanto a la elección de candidatos que contribuyan positivamente al ambiente laboral.

## Y Desempeño laboral

**Tabla 10**

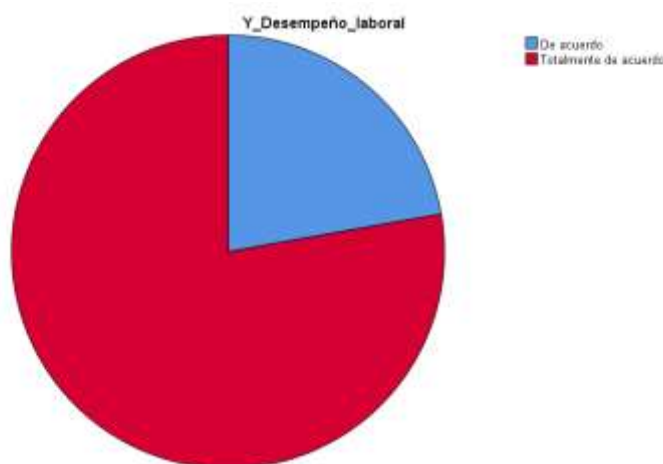
*Frecuencia de la variable dependiente: Desempeño laboral*

		Y_Desempeño_laboral			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	22,2	22,2	22,2
	Totalmente de acuerdo	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 16**

*Frecuencia de la variable dependiente: Desempeño laboral*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

En la tabla 10 se muestran los resultados de la variable "Desempeño laboral", reflejando la percepción de un grupo sobre este aspecto crucial en el ámbito laboral. En esta se toman 9 encuestados, el 100% opinaron positivamente, el 22,2% opinaron estar "de acuerdo" y un abrumador 77,8% "totalmente de acuerdo".

Que no haya respuestas negativas implica una percepción homogénea y positiva del desempeño, lo que indicaría un ambiente laboral saludable y motivador, pero es importante considerar el tamaño reducido de la muestra, lo que limita la generalización de los resultados. A



pesar de esto, la clara mayoría que se manifiesta "totalmente de acuerdo" resalta un fuerte nivel de satisfacción y compromiso.

Este análisis concluye que las condiciones laborales, la cultura organizacional o la dirección del equipo son efectivas, pero también invita a explorar más a fondo los factores que contribuyen a este alto desempeño, pero una investigación más amplia podría proporcionar más información y validar estas percepciones en un contexto más diverso.

### Y1: Dimensión Productividad

**Tabla 11**

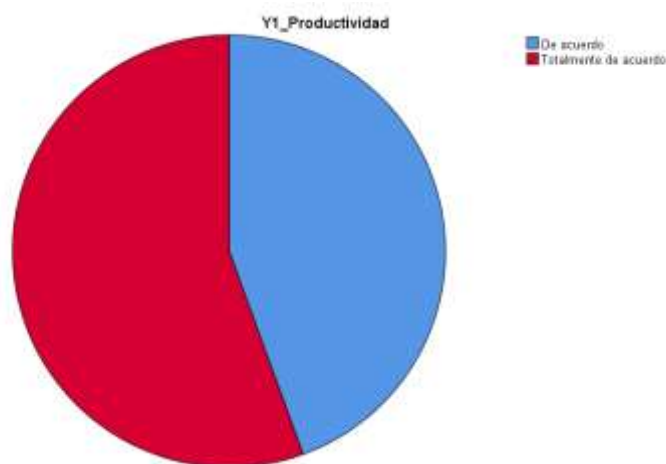
*Frecuencia de la dimensión Y1: Productividad*

Y1_Productividad					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	4	44,4	44,4	44,4
	Totalmente de acuerdo	5	55,6	55,6	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 17**

*Frecuencia de la dimensión Y1: Productividad*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

Los resultados de la tabla 11 muestran una percepción positiva de la productividad en la organización, tomando 9 participantes, y el 55,6% se manifestó "totalmente de acuerdo" con la efectividad de las condiciones para promover la productividad, mientras que un 44,4% se declaró

"de acuerdo", donde el porcentaje alto de respuestas afirmativas determina que los colaboradores son productivos.

La combinación de respuestas que apoyan la productividad indica que factores como la motivación, el liderazgo y los recursos disponibles se alinean con las expectativas de los colaboradores, por lo que este apoyo mayoritario señala que la gestión del desempeño de los colaboradores es correcta. Además, la ausencia de respuestas negativas sugiere que no existen preocupaciones significativas entre los colaboradores respecto a su productividad, lo que puede ser un indicador de satisfacción laboral y bienestar general.

## Y2: Competencia interpersonal

**Tabla 12**

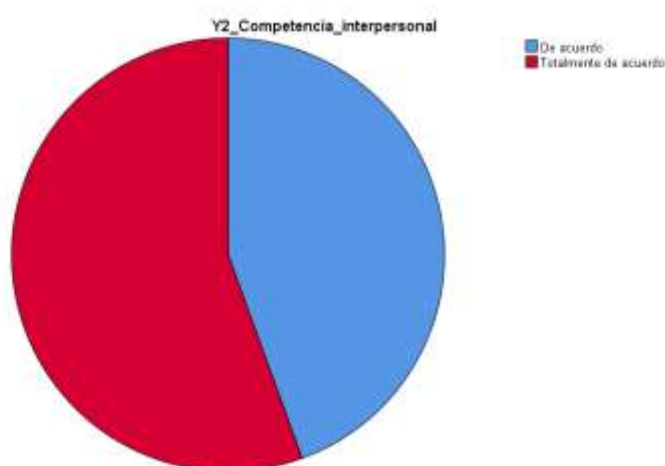
*Frecuencia de la dimensión Y2: Competencia interpersonal*

Y2_Compentencia_interpersonal						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	De acuerdo	4	44,4	44,4	44,4	
	Totalmente de acuerdo	5	55,6	55,6	100,0	
	Total	9	100,0	100,0		

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 18**

*Frecuencia de la dimensión Y2: Competencia interpersonal*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

Los resultados de la tabla 12 revelan una percepción muy positiva sobre la competencia interpersonal dentro de la organización, por ello, en el total de 9 participantes, el 55,6% se declaró "totalmente de acuerdo" en que se fomenta esta habilidad, mientras que un 44,4% se mostró "de acuerdo", debido a ello, este alto nivel de aprobación indica que los colaboradores consideran que las interacciones y relaciones laborales son efectivas y beneficiosas para el clima organizacional.

La predominancia de respuestas afirmativas propone que los aspectos relacionados con la comunicación, el trabajo en equipo y la empatía son valorados y cultivados dentro del entorno laboral, siendo fundamental, ya que las competencias interpersonales son clave para mejorar la colaboración y la cohesión del grupo, contribuyente. Además, la ausencia de respuestas negativas implica que no se perciben barreras significativas en las relaciones interpersonales, lo que puede reflejar un ambiente de confianza y respeto mutuo.

### Y3: Liderazgo

**Tabla 13**

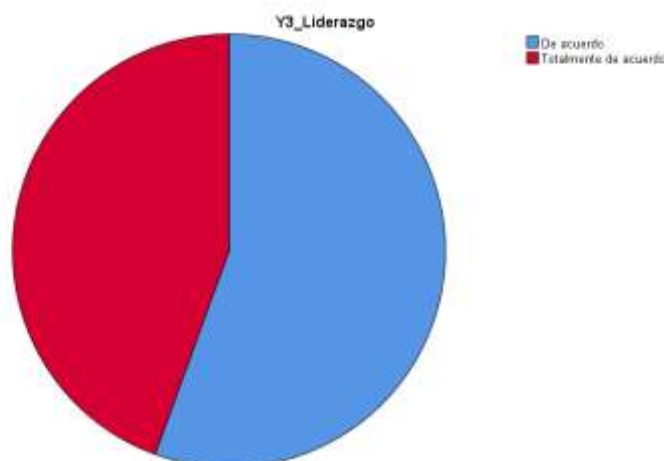
*Frecuencia de la dimensión Y3: Liderazgo*

		Y3_Liderazgo			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	5	55,6	55,6	55,6
	Totalmente de acuerdo	4	44,4	44,4	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 19**

*Frecuencia de la dimensión Y3: Liderazgo*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

Los resultados de la tabla 13 reflejan una percepción positiva sobre el liderazgo en la organización, en la cual un total de 9 participantes, el 55,6% se declaró "de acuerdo" con la efectividad del liderazgo ejercido, mientras que un 44,4% se mostró "totalmente de acuerdo", aquella distribución menciona que, en general, los colaboradores valoran las capacidades de liderazgo.

La mayor proporción de respuestas "de acuerdo" indica que los colaboradores reconocen el liderazgo como un factor que contribuye a la motivación y el desempeño laboral, aunque también señala que hay espacio para mejorar en este aspecto. Por lo tanto, la confianza en los líderes puede influir positivamente en el compromiso y la satisfacción laboral, fomentando un entorno donde los colaboradores se sientan valorados y apoyados.

Además, la falta de respuestas negativas refuerza la idea de que el liderazgo se percibe favorablemente, lo que puede tener implicaciones significativas en la cultura organizacional.

## Y4: Esfuerzo

**Tabla 14**

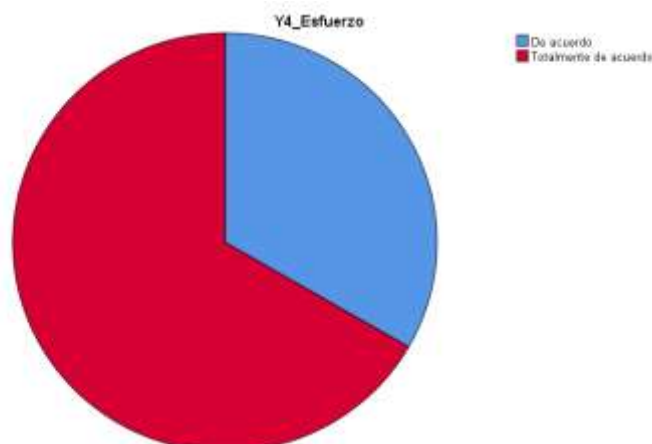
*Frecuencia de la dimensión Y4: Esfuerzo*

		<b>Y4_Esfuerzo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	3	33,3	33,3	33,3
	Totalmente de acuerdo	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 20**

Frecuencia de la dimensión Y4: Esfuerzo



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

Los resultados de la tabla 14 evidencian una percepción positiva del esfuerzo de los colaboradores en la organización, donde 9 participantes, el 66,7% se mostró "totalmente de acuerdo" con la afirmación de valorar el esfuerzo, mientras que un 33,3% se declaró "de acuerdo", por ello, el alto nivel de aprobación sugiere que los colaboradores sienten que sus esfuerzos son reconocidos y apreciados, fundamental para mantener la motivación y el compromiso.

La predominancia de respuestas "totalmente de acuerdo" indica una fuerte conexión entre el esfuerzo individual y la percepción de éxito colectivo. Esto puede traducirse en una cultura organizacional que fomenta la dedicación y el trabajo arduo, lo que, a su vez, puede impulsar. Sin embargo, la falta de respuestas negativas resalta un consenso favorable, lo que sugiere que no hay descontento significativo en relación con la valoración del esfuerzo.

### Y5: Conocimiento del trabajo

**Tabla 15**

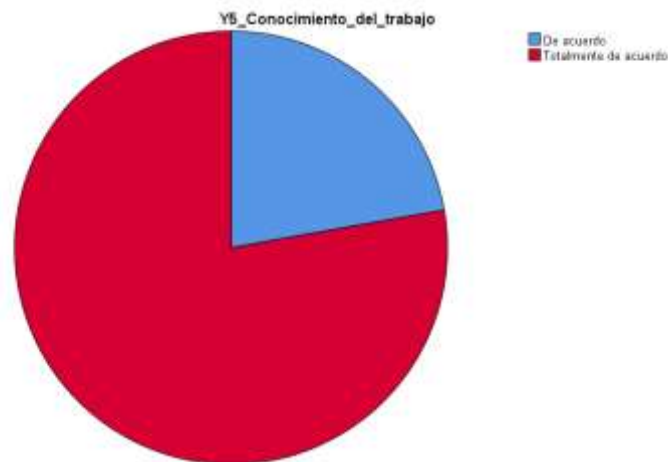
Frecuencia de la dimensión Y5: Conocimiento del trabajo

		<b>Y5_Conocimiento_del_trabajo</b>			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	2	22,2	22,2	22,2
	Totalmente de acuerdo	7	77,8	77,8	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Figura 21

Frecuencia de la dimensión Y5: Conocimiento del trabajo



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato “Centro del descuento”. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

Los resultados de la tabla 15 reflejan una percepción positiva del trabajo entre los colaboradores de la organización, que 9 participantes, el 77,8 % se mostró "totalmente de acuerdo" en que entienden bien sus funciones, mientras que un 22,2 % se declaró "de acuerdo".

La predominancia de respuestas "totalmente de acuerdo" sugiere que los colaboradores no solo están familiarizados con sus responsabilidades, sino que también confían en su capacidad para ejecutarlas eficazmente, lo que conduce a que este conocimiento es esencial, ya que contribuye a un rendimiento más eficiente y una mayor satisfacción.

Un 22,2 % que se siente solo "de acuerdo" puede señalar una oportunidad para mejorar la capacitación y el desarrollo profesional, por lo que la organización podría beneficiarse de iniciativas que refuercen el conocimiento y habilidades de los colaboradores, asegurando que nadie se sienta rezagado.

## Y6: Comportamientos contraproducentes

**Tabla 16**

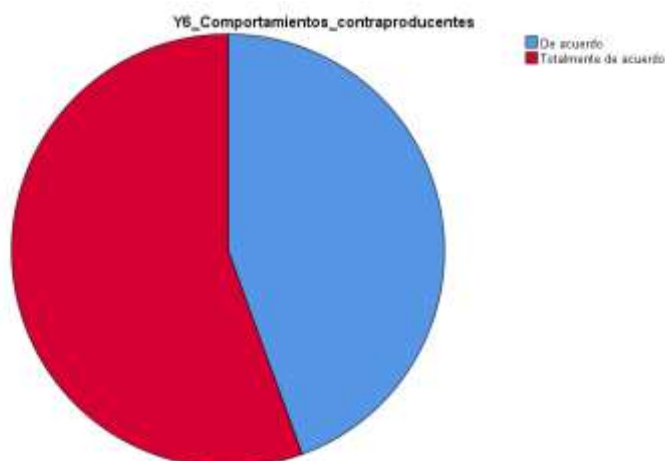
*Frecuencia de la dimensión Y6: Comportamientos contraproducentes*

Y6_ Comportamientos_ contraproducentes						
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado	
Válido	De acuerdo	4	44,4	44,4	44,4	
	Totalmente de acuerdo	5	55,6	55,6	100,0	
	Total	9	100,0	100,0		

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 22**

*Frecuencia de la dimensión Y6: Comportamientos contraproducentes*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato "Centro del descuento". Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

Los resultados de la tabla 16 muestran una percepción negativa, sobre todo, de los comportamientos contraproducentes en la organización, donde 9 participantes, el 55,6 % se declaró "totalmente de acuerdo" en que esos comportamientos son reconocidos, mientras que un 44,4% se mostró "de acuerdo". Por lo tanto, esta distribución refleja que la mayoría de los colaboradores es consciente de la existencia de comportamientos que pueden afectar negativamente el ambiente laboral y la producción.

La alta proporción de respuestas "totalmente de acuerdo" sugiere que estos comportamientos no solo se perciben, sino también se consideran problemáticos, por lo que este

reconocimiento es crucial, ya que puede señalar la necesidad de abordar estas cuestiones con las políticas y estrategias que promueve.

Por otra parte, la combinación de respuestas sugiere que, aunque existe una mayoría que reconoce los comportamientos contraproducentes, también hay un número significativo que considera que estos problemas son manejables.

Esto podría implicar que la organización tiene oportunidades para implementar intervenciones que mitiguen estos comportamientos, como programas de capacitación en habilidades interpersonales o iniciativas que fomenten la cohesión del equipo.

### Y7: Comportamientos de ciudadanía

**Tabla 17**

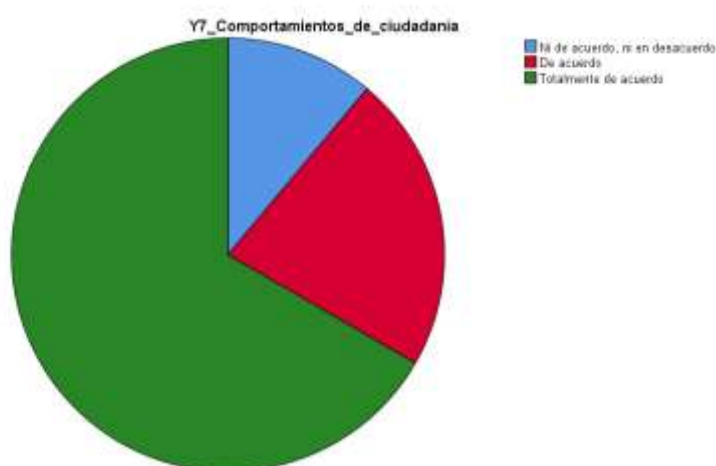
*Frecuencia de la dimensión Y7: Comportamientos de ciudadanía*

<b>Y7 Comportamientos de ciudadanía</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	1	11,1	11,1	11,1
	De acuerdo	2	22,2	22,2	33,3
	Totalmente de acuerdo	6	66,7	66,7	100,0
	Total	9	100,0	100,0	

*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato “Centro del descuento”. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

**Figura 23**

*Frecuencia de la dimensión Y7: Comportamientos de ciudadanía*



*Nota.* Resultados obtenidos de la aplicación de encuesta al personal del comisariato “Centro del descuento”. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera



## Análisis

Los resultados de la tabla 17 reflejan una percepción altamente positiva sobre los comportamientos de ciudadanía organizacional entre los colaboradores, en donde el total de 9 participantes, un 66,7% se mostró "totalmente de acuerdo" en que estos comportamientos son evidentes y valorados en la organización, mientras que un 22,2% se declaró "de acuerdo" y solo un 11,1% adoptó una postura neutral al estar "ni de acuerdo, ni en desacuerdo", lo que no representa gran variación en la tendencia.

La alta proporción de respuestas "totalmente de acuerdo" sugiere que los colaboradores consideran que actitudes como la colaboración, el apoyo mutuo y la responsabilidad social son componentes del ambiente laboral, fundamental, ya que los comportamientos organizacionales mejoran el clima laboral y pueden impactar positivamente en el desempeño. No obstante, la baja representación de respuestas neutrales o negativas indica que, en general, no existen percepciones negativas sobre la cultura de la organización en relación con estos comportamientos.

### 3.2. Comprobación de hipótesis

#### Comprobación de hipótesis general X-Y

- **H<sub>0</sub>**: El reclutamiento de personal NO influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.
- **H<sub>1</sub>**: El reclutamiento de personal influye en el desempeño laboral de comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.

**Tabla 18**

*Coefficiente de correlación de X sobre Y*

Correlaciones					
				X_Reclutamiento _de_personal	Y_Desempeño_labo ral
Rho de Spearman	X_Reclutamiento de_personal	Coeficiente de correlación	de	1,000	,889
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		9	9
	Y_Desempeño laboral	Coeficiente de correlación	de	,889	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		9	9

*Nota.* Resultados generados en programa IBM SPSS Statistic 25. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

La tabla 18 presenta los resultados de la correlación entre el reclutamiento de personal y el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi, el cual posee un coeficiente de Spearman de 0,889, y en este se observa una calificación fuerte y positiva entre ambas variables, respaldada por una significancia de 0,000, lo que esto permite rechazar la hipótesis nula (H0) y aceptar la hipótesis alternativa (H1).

Este resultado sugiere que un proceso de reclutamiento adecuado puede mejorar significativamente el rendimiento de los colaboradores, reflejando la importancia de alinear las habilidades de los nuevos integrantes con las necesidades del equipo. Por lo tanto, la notabilidad de estos hallazgos enfatiza la necesidad de desarrollar estrategias de reclutamiento más efectivas, que no solo atraen a candidatos competentes, sino que también contribuyen a un ambiente laboral productivo y cohesionado, esencial para el éxito de toda organización.

### Comprobación de hipótesis específica 1, X1 – Y

- **H<sub>0</sub>1:** El planear y pronosticar no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **H<sub>i</sub>1:** El planear y pronosticar influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Tabla 19**

*Coefficiente de correlación de X1 sobre Y*

Correlaciones				
			X1_Planear_y pronosticar	Y_Desempeño_laboral
Rho de Spearman	X1_Planear y_pronosticar	Coefficiente de correlación	1,000	,757
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	9	9
	Y_Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	,757	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	9	9

*Nota.* Resultados generados en programa IBM SPSS Statistic 25. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

## Análisis

La tabla 19 presenta los resultados de la correlación entre el planear y pronosticar y el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi, en donde el

coeficiente de evaluación de Spearman muestra un fuerte vínculo positivo (0,757) entre ambas variables, con una significancia bilateral de 0,000, lo que significa que la relación dada es cierta.

Estos datos permiten rechazar la hipótesis nula (H01), confirmando que planear y pronosticar en el proceso de reclutamiento influye positivamente en el desempeño laboral, lo que sugiere que una adecuada selección de personal mejora la calidad de los colaboradores y se traduce en un rendimiento más eficiente en el trabajo.

### Comprobación de hipótesis específica 2, X2 – Y

- **H<sub>0</sub>2:** El reclutamiento no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **H<sub>i</sub>2:** El reclutamiento influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Tabla 20**

*Coeficiente de correlación de X2 sobre Y*

Correlaciones				
			X2_Reclutamiento	Y_Desempeño_laboral
Rho de Spearman	X2_Reclutamiento	Coeficiente de correlación	1,000	,799
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	9	9
Y_Desempeño laboral	X2_Reclutamiento	Coeficiente de correlación	,799	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	9	9

*Nota.* Resultados generados en programa IBM SPSS Statistic 25. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

La tabla 20 presenta la posición entre el reclutamiento (X2) y el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi, en donde el coeficiente de Spearman es de 0,799, en esta se observa una fuerte correlación positiva entre ambas variables, acompañada de una significancia de 0,000, lo cual conduce a rechazar la hipótesis nula (H02), y aceptar la hipótesis alternativa.

Este resultado indica que una estrategia de reclutamiento bien estructurada es fundamental para mejorar la eficiencia y el rendimiento de los colaboradores. Por ello, la relación

fuerte sugiere que seleccionar adecuadamente a los candidatos puede traducirse en un mejor desempeño en el trabajo, reflejando la relevancia de contar con personal calificado y alineado con las metas empresariales siempre será productivo.

### Comprobación de hipótesis específica 3, X3 – Y

- **H<sub>03</sub>**: La entrevista inicial no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **H<sub>i3</sub>**: La entrevista inicial influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Tabla 21**

*Coefficiente de correlación de X3 sobre Y*

Correlaciones					
			X3_Entrevista_inicial	Y_Desempeño_laboral	
Rho de Spearman	X3_Entrevista_inicial	Coefficiente de correlación	1,000	,813	
		Sig. (bilateral)	.	,000	
		N	9	9	
	Y_Desempeño_laboral	Coefficiente de correlación	,813	1,000	
		Sig. (bilateral)	,000	.	
		N	9	9	

*Nota.* Resultados generados en programa IBM SPSS Statistic 25. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

La tabla 21 evalúa la relación entre la entrevista inicial (X3) y el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi, en donde el coeficiente de Spearman de 0,813 indica una compensación positiva fuerte, respaldada por una significancia de 0,000. Estos resultados permiten rechazar la hipótesis nula (H<sub>03</sub>), confirmando que la entrevista inicial influye significativamente en el desempeño laboral.

Una evaluación de este tipo sugiere que una entrevista estructurada y ejecutada permite evaluar las competencias y habilidades de los candidatos y establece una base para el éxito laboral, lo que indica que las decisiones tomadas en la fase de entrevista pueden impactar directamente en la calidad del contrato personal.

Además, este hallazgo resalta la importancia de capacitar a quienes realizan las entrevistas, para asegurar que se extraigan datos relevantes que alineen a los candidatos con las expectativas y necesidades de la organización.

#### Comprobación de hipótesis específica 4, X4 – Y

- **H<sub>0</sub>4:** El identificar a candidatos viables no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **H<sub>i</sub>4:** El identificar a candidatos viables influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Tabla 22**

*Coefficiente de correlación de X4 sobre Y*

Correlaciones			
Rho de Spearman	X4_Identificar candidatos viables	Coefficiente de correlación	de Y_Desempeño laboral
		Sig. (bilateral)	
		N	
	Y_Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de X4_Identificar candidatos viables
		Sig. (bilateral)	
		N	

*Nota.* Resultados generados en programa IBM SPSS Statistic 25. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

#### Análisis

La tabla 22 analiza la relación entre la identificación de candidatos viables (X4) y el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi. El coeficiente de Spearman de 0,689 indica una compensación positiva moderada, con una significancia de 0,000.

Esta sugerencia indica que el proceso de reclutamiento, enfocado en reconocer y evaluar adecuadamente a los candidatos con potencial, tiene un impacto significativo en el rendimiento de los colaboradores. La capacidad para identificar candidatos adecuados no solo se traduce en una mejor alineación de habilidades y competencias, sino que también fomenta un ambiente laboral.

Sin embargo, aunque la evaluación es fuerte, no es tan alta como en otros factores analizados, lo que sugiere que, si bien la identificación de candidatos viables es crucial, otros elementos del proceso de selección y gestión del equipo de trabajo también juegan un papel

importante en el desempeño laboral. Por lo tanto, es esencial que el comisariato continúe perfeccionando sus estrategias de selección para maximizar el rendimiento general del equipo.

### Comprobación de hipótesis específica 5, X5 – Y

- **H<sub>05</sub>**: El tener contacto con el supervisor no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **H<sub>15</sub>**: El tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Tabla 23**

*Coefficiente de correlación de X5 sobre Y*

Correlaciones						
		X5_Contacto_con el_supervisor		Y_Desempeño laboral		
Rho Spearman	de	X5_Contacto_con el_supervisor	Coefficiente correlación	de	1,000	,694*
			Sig. (bilateral)		.	,000
			N		9	9
		Y_Desempeño laboral	Coefficiente correlación	de	,694*	1,000
			Sig. (bilateral)		,000	.
			N		9	9

*Nota.* Resultados generados en programa IBM SPSS Statistic 25. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

La tabla 23 examina la valoración entre el contacto con el supervisor (X5) y el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi. Con un coeficiente de Spearman de 0,694, se observa una calificación positiva moderada, respaldada por una significancia de 0,000. Esto permite rechazar la hipótesis nula (H<sub>05</sub>), confirmando que tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral.

Este resultado sugiere que la interacción frecuente con el supervisor no solo facilita la comunicación de expectativas y objetivos, sino que también contribuye a la retroalimentación constante, lo que puede mejorar el rendimiento de los colaboradores. El contacto directo posibilita a los colaboradores a contratar aclarar dudas, recibir orientación y sentirse apoyados, lo que puede traducirse en mayor motivación y eficiencia.

Además, esta evaluación resalta la importancia de una buena relación supervisor-colaborador, que puede ser fundamental para crear un ambiente laboral positivo. Sin embargo, aunque la evaluación es significativa, sugiere que el contacto con el supervisor es solo uno de los factores que influyen en el desempeño laboral.

### Comprobación de hipótesis específica 6, X6 – Y

- **H<sub>06</sub>**: La selección no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.
- **H<sub>16</sub>**: La selección influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.

**Tabla 24**

*Coefficiente de correlación de X6 sobre Y*

Correlaciones					
Rho de Spearman	de X6_Selección	Coefficiente de correlación	de	X6_Selección	Y_Desempeño_laboral
				1,000	,756*
		Sig. (bilateral)		.	,000
		N		9	9
	Y_Desempeño laboral	Coefficiente de correlación	de	,756*	1,000
		Sig. (bilateral)		,000	.
		N		9	9

*Nota.* Resultados generados en programa IBM SPSS Statistic 25. Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

### Análisis

La tabla 24 examina la relación entre la selección (X6) y el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi. El coeficiente de calificación de Spearman de 0,756 indica una calificación positiva fuerte, con una significancia de 0,000. Esto permite rechazar la hipótesis nula (H<sub>06</sub>), confirmando que la selección influye significativamente en el desempeño.

Este resultado destaca la importancia de un proceso de selección minucioso, ya que asegura que los colaboradores contratados cuenten con las habilidades y competencias adecuadas para desempeñar sus funciones eficientemente. Una efectiva no solo aumenta la calidad del personal, sino que también fomenta una selección de ambiente de trabajo más productivo y cohesionado.

Además, esta recomendación sugiere que las decisiones tomadas en la etapa final de selección tienen repercusiones directas en la efectividad organizacional. Sin embargo, es fundamental considerar que la selección es solo un aspecto del rendimiento laboral; otros factores, como la formación continua y el liderazgo, también juegan un papel crucial. Por lo tanto, el comisariato debería adoptar un enfoque integral que combine una selección rigurosa con estrategias de desarrollo y gestión del talento.

### **3.3. Discusión**

El análisis de los resultados obtenidos en el Comisariato “Centro del Descuento” de Montecristi en 2024 pone de manifiesto la interconexión entre diversos procesos de gestión de recursos humanos y su impacto en el desempeño laboral. Las correlaciones establecidas revelan hallazgos significativos, comenzando por el reclutamiento de personal, que mostró la correlación más alta con un coeficiente  $Rho=0.889$ . Esto sugiere que un proceso de reclutamiento bien diseñado y ejecutado es fundamental para asegurar un desempeño laboral efectivo, ya que una selección adecuada de personal permite integrar candidatos que no solo cumplen con los requisitos técnicos, sino que también se alinean con la cultura organizacional.

En segundo lugar, la influencia de la planificación y el pronóstico se reflejó en un  $Rho=0.757$ , lo que indica una relación fuerte, aunque no tan pronunciada como la del reclutamiento. Esto implica que establecer objetivos claros y anticipar necesidades organizativas son prácticas que facilitan un mejor desempeño, al proporcionar un marco de referencia que guía a los colaboradores en sus funciones diarias. Por otro lado, el reclutamiento presentó una correlación alta de  $Rho=0.799$ , lo que establece el emplear de manera los medios de reclutamiento para atraer candidatos acordes a las necesidades de la organización, y la entrevista inicial mostró una correlación destacada de  $Rho=0.813$ , destacando su papel crucial en la identificación de candidatos adecuados y en la proyección de sus capacidades al entorno laboral.

No obstante, uno de los hallazgos más interesantes se refiere a la identificación de candidatos viables, que presentó la correlación más baja con  $Rho=0.689$ . Aunque esta relación sigue siendo positiva, su menor intensidad sugiere que este aspecto del proceso de reclutamiento podría beneficiarse de una revisión y mejora. Se recomienda



implementar un sistema más robusto de evaluación de competencias, que incluya herramientas de análisis psicométrico y dinámicas grupales. Estas estrategias podrían ayudar a afinar la identificación de candidatos que cumplen con los requisitos básicos y poseen habilidades interpersonales y de trabajo en equipo cruciales para el éxito organizacional.

El contacto con supervisores mostró una correlación de  $Rho=0.694$   $Rho = 0.694$ , indicando que la interacción regular con líderes es relevante para el desempeño. Esto sugiere que fomentar una cultura de comunicación abierta y constante entre el personal y supervisores puede fortalecer aún más el compromiso y la efectividad laboral.

Así mismo, la selección, con un coeficiente  $Rho=0.756$   $Rho = 0.756$   $Rho=0.756$ , refuerza la idea de que un proceso de selección minucioso es esencial. A medida que se trabaja en la mejora de la identificación de candidatos, se espera que los resultados en las demás áreas se optimicen, generando un círculo virtuoso que beneficie al Comisariato en su conjunto.

La entrevista con la gerencia del Comisariato “Centro del Descuento” pone de manifiesto un enfoque informal y reactivo hacia el reclutamiento de personal, lo que podría estar limitando el desempeño laboral y la cohesión del equipo. La ausencia de un manual de funciones sugiere una cultura de flexibilidad que, aunque valiosa, puede generar ambigüedades sobre las responsabilidades y expectativas de los colaboradores. Sin un marco claro, los colaboradores pueden enfrentarse a confusiones que impacten su rendimiento.

La falta de proyección en la contratación resalta una estrategia reactiva que podría comprometer la calidad de los candidatos, en donde el tomar decisiones apresuradas para cubrir vacantes puede resultar en la selección de personal que no se alinea con las necesidades a largo plazo de la empresa. Esto se ve reflejado en la variable productividad del equipo, donde la saturación y la falta de planificación evidencian que el proceso de reclutamiento no está optimizando el talento disponible.

Además, el uso de recomendaciones verbales para el reclutamiento, aunque puede facilitar la integración, limita la diversidad de los candidatos, no obstante, esta dependencia puede reforzar sesgos y excluir a postulantes que aporten nuevas ideas y perspectivas, fundamentales en un entorno competitivo.

La revisión superficial de solicitudes y la falta de verificación de antecedentes laborales agravan el problema. Dado que, no contar con un proceso de selección riguroso puede resultar en la incorporación de personal que no se ajusta a la cultura organizacional ni a los estándares de desempeño esperados. A pesar de contar con un seguimiento del desempeño inicial, esto no sustituye un proceso de selección más estructurado que considere la trayectoria y competencias de los postulantes.

Por otro lado, la consideración de estudios médicos es un paso positivo hacia la promoción del bienestar de los colaboradores. Por ello, el implementar esta práctica podría no solo mejorar el desempeño, sino también reducir la rotación de personal.

En conclusión, el Comisariato “Centro del Descuento” se beneficiaría enormemente de un enfoque más estratégico y estructurado en su proceso de reclutamiento. Incorporar criterios que valoren las habilidades técnicas y sociales, así como un proceso de selección riguroso, permitirá no solo mejorar el desempeño laboral, sino también fomentar un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

## **CAPÍTULO IV**

### **4. Propuesta**

#### **4.1. Título de la propuesta**

Plan de acción de estrategias para mejorar el proceso de reclutamiento de personal y su impacto en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” del cantón Montecristi.

#### **4.2. Dirigido a**

Propietario del comisariato.

#### **4.3. Justificación**

La implementación de esta propuesta busca mejorar el procedimiento de reclutamiento del personal en el comisariato, considerando aspectos importantes para establecer una base con relación a los perfiles de puesto, medios de reclutamiento, la verificación de antecedentes, estudios médicos y entrevistas, lo que puede aumentar la calidad de ingreso al empleo. Esto mejora el desempeño laboral, ya que al establecer un proceso de reclutamiento de personal idóneo permite que se puedan cumplir los objetivos del comisariato y colaboradores, además, promueva un equipo de trabajo estable y un ambiente laboral más comprometido.

#### **4.4. Objetivos**

##### **4.3.1. Objetivo general**

Mejorar el proceso de reclutamiento de personal para proporcionar un buen desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” del cantón Montecristi.

##### **4.3.2. Objetivos específicos**

- Contratar una consultoría de RR.HH.
- Utilizar estrategias de comunicación para aumentar la difusión en las convocatorias para el reclutamiento de personal.
- Aplicar un proceso de selección con relación a la verificación de antecedentes y entrevista final.

#### **4.5. Formulación de estrategias**

La elaboración de las siguientes estrategias se fundamenta con relación a los resultados obtenidos a través de la encuesta y entrevista, en donde se identificaron las deficiencias dentro del proceso de reclutamiento de personal en el comisariato “Centro del descuento”. Con la implementación de este plan de acción se pretende solventar aquellas carencias y transformarlas en posibilidades para mejorar la calidad del personal contratado y, por ende, mejorar el desempeño laboral.

A continuación, se mencionan las estrategias propuestas:

##### **Estrategia #1**

- Elaboración de un manual de funciones para definir los perfiles de puestos.

##### **Descripción de la estrategia**

En esta implica el desarrollo de un manual enfocado en los perfiles de puestos, en donde se plasmen de manera precisa y clara los requerimientos, actividades y responsabilidades que debe de cumplir cada cargo dentro del establecimiento. Para eso, se busca establecer un organigrama, analizar y elaborar el documento detallado, el diseño de una plantilla y describir la información correspondiente a cada perfil de puesto, e incluso se hará una revisión para constatar y validar las funciones de cada cargo. Finalmente, se procede a dar capacitación al personal, mejorando la productividad al desempeñar las funciones de manera más efectiva.

##### **Estrategia #2**

- Implementación del uso de plataformas digitales y redes sociales para atraer un mayor número de candidatos.

##### **Descripción de la estrategia**

Esta estrategia pretende ampliar el uso de las fuentes de reclutamiento para atraer candidatos para cada cargo. Por tanto, esto se enfoca en que se usen plataformas digitales, redes sociales e incluso otros medios accesibles como LinkedIn, Twitter, Facebook, entre otros, para amplificar la visibilidad de los aspirantes de forma más extensa, donde se obtienen perfiles con

competencias y prácticas. No obstante, efectuar un seguimiento de estas fuentes o medios para constatar su efectividad y seleccionar la más adecuada.

### **Estrategia #3**

- Realización de un procedimiento en donde se revisen los antecedentes y se realice entrevista final.

### **Descripción de la estrategia**

En esta estrategia se pretende hacer un procedimiento de selección con la verificación de antecedentes, tanto laborales como médicos, lo que lleva a conocer el profesionalismo, experiencia y referencia laboral del aspirante, seguida de la revisión de los estudios médicos que garantice que el candidato esté en condiciones óptimas para desempeñar sus funciones sin riesgos que comprometan su bienestar o actividades del comisariato. Además, incluir la realización de entrevistas finales estructuradas direccionadas a las competencias interpersonales y técnicas que estos tienen, lo que permitirá que cumplan los requerimientos del comisariato.

#### 4.6. Plan de acción

Tabla 25 Plan de acción

Plan de acción de estrategias para mejorar el proceso de reclutamiento de personal y su impacto en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento" del cantón Montecristi.						
OBJETIVO GENERAL						
Mejorar el proceso de reclutamiento de personal para proporcionar un buen desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento" del cantón Montecristi.						
Objetivos específicos	Estrategias	Actividades	Recursos	Responsable	Tiempos	Presupuesto
Contratar una consultoría de RR.HH.	Elaboración de un manual de funciones estructurado para definir los perfiles de puestos.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Desarrollo de un organigrama.</li> <li>2. Análisis y definición clara de los perfiles de puestos.</li> <li>3. Desarrollo de un documento en donde se describan las actividades y requisitos de cada perfil de puesto.</li> <li>4. Revisión exhaustiva para garantizar la exactitud e integridad del perfil de puesto.</li> <li>5. Capacitación de personal.</li> </ol>	<u>Recurso humano</u> - Consultoría RRHH de  <u>Recurso tecnológico</u> - Computadora - Internet  <u>Recurso financiero</u> - Financiación por parte del comisariato	Gerente general	3 meses	\$2000

<p>Utilizar estrategias de comunicación para aumentar la difusión en las convocatorias para el reclutamiento de personal.</p>	<p>Implementación del uso de plataformas digitales y redes sociales para atraer un mayor número de candidatos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Análisis y selección de las plataformas y redes sociales para difundir las ofertas laborales.</li> <li>2. Creación de las ofertas con descripciones llamativas y claras.</li> <li>3. Ejecución de un seguimiento y análisis de la eficacia de cada fuente de reclutamiento.</li> </ol>	<p><u>Recurso humano</u> - Administrador</p> <p><u>Recurso financiero</u> - Financiación parte comisariato.</p> <p style="text-align: right;">por del</p>	<p>Administrador</p>	<p>1 mes</p>	<p>\$200</p>
<p>Aplicar un proceso de selección con relación a la verificación de antecedentes y entrevista final.</p>	<p>Realización de un procedimiento en donde se revisen los antecedentes y se realice entrevista final.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Solicitud y evaluación de los documentos sobre los antecedentes laborales y académicos.</li> <li>2. Requerimiento de pruebas médicas para evaluar la condición física de los aspirantes.</li> <li>3. Desarrollo de entrevistas finales estructuradas y centradas en las competencias acordes al perfil de puesto.</li> <li>4. Revisión de los resultados obtenidos para proceder a una toma de decisiones.</li> </ol>	<p><u>Recurso humano</u> - Administrador</p> <p><u>Recurso tecnológico</u> - Computadora/Tablet - Internet</p>	<p>Administrador</p>	<p>----</p>	<p>----</p>

Elaborado por: Yuletsy Alcivar Mera.

Presupuesto total	\$2.200
-------------------	---------

La implementación del plan de acción que se detalla, se encuentra constituido por parámetros en las que abarca estrategias a implementar con el propósito de poder lograr los objetivos planteados y así mejorar el proceso de reclutamiento de personal y a su vez, alcanzar un buen desempeño laboral, y para determinar aquello es importante llevar a cabo las actividades propuestas, la cuales estarán bajo supervisión de los responsables y se plasman los recursos necesarios que posibilitarán llevar a cabo el desarrollo de las actividades consecuentemente dentro de un período de tiempo establecido, lo que garantizarán su efectividad y eficiencia en la ejecución del plan. No obstante, la implementación de estas estrategias parte de un presupuesto para su realización.



## CONCLUSIONES

En conclusión, con los resultados obtenidos en la investigación sobre el impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi, revelan una clara relación positiva entre prácticas de reclutamiento y desempeño de los colaboradores.

- Se concluye que, con base en la investigación realizada, el proceso de reclutamiento desempeña un papel determinante en el desempeño laboral de los colaboradores, un reclutamiento bien diseñado, que considere tanto las competencias técnicas como las habilidades interpersonales requeridas por la organización, demuestra una clara relación con la mejora del rendimiento y la productividad, esto se debe a que la correcta selección de talento no solo cubre las necesidades operativas de la empresa, sino que también influye directamente en la motivación, el compromiso y el ambiente laboral, factores esenciales para el logro de los objetivos estratégicos.
- En otro aspecto, se concluye que la planeación y el pronóstico en el reclutamiento son componentes fundamentales para asegurar un desempeño laboral óptimo, ya que permiten alinear las capacidades y habilidades del personal con las demandas estratégicas de la organización. Una gestión anticipada de las necesidades del equipo no solo facilita la selección de candidatos adecuados, sino que también reduce riesgos asociados a la rotación y la falta de competencias específicas, lo que contribuye a un ambiente laboral más eficiente y productivo. Con base en aquello, se demuestra que una gestión proactiva y estructurada en el reclutamiento es clave para desarrollar talento humano sostenible y cumplir con los objetivos organizacionales en un entorno competitivo.
- Con base en los resultados obtenidos en la investigación, se establece que una estrategia de reclutamiento bien diseñada y ejecutada, acompañada de una adecuada transmisión de información a través de diversos canales, tiene un impacto significativo en el desempeño del personal. La investigación demuestra que el uso de medios electrónicos, físicos y otros canales de comunicación permite una mayor accesibilidad

y claridad en la difusión de las oportunidades laborales, lo que facilita la atracción de candidatos calificados y adecuados para los puestos requeridos. Además, se observa que un proceso de reclutamiento alineado con las necesidades específicas del Comisariato no solo mejora la calidad de los colaboradores seleccionados, sino que también fortalece el compromiso y la motivación de los mismos.

- De igual manera, se ha evidenciado que la entrevista inicial desempeña un rol clave en la selección de candidatos adecuados para el puesto, lo que repercute positivamente en su desempeño laboral. Al ofrecer una evaluación más profunda de las habilidades y la compatibilidad del candidato con la cultura organizacional, este proceso facilita la incorporación de personal idóneo, lo cual potencia la eficiencia y el rendimiento dentro del Comisariato.
- En este sentido, se observa que la identificación de candidatos viables, aunque importante, presenta una relación moderada con el desempeño laboral. Esto indica que, aunque es un factor clave, debe ir acompañado de estrategias complementarias que refuercen el proceso de reclutamiento. La investigación sugiere que, para optimizar los resultados en el desempeño, es necesario integrar otras prácticas de selección que mejoren la calidad de la incorporación de talento y favorezcan una alineación más efectiva con las necesidades organizacionales.
- En adición a lo concluido, se puede determinar así mismo que el contacto constante con el supervisor juega un papel fundamental en el desempeño laboral, la comunicación continua y el apoyo mutuo entre los candidatos y su supervisor facilitan un flujo de retroalimentación que mejora significativamente el rendimiento, este hallazgo refuerza la importancia de establecer relaciones laborales transparentes y de confianza, las cuales son esenciales para fomentar la motivación y optimizar la eficiencia del equipo.
- A modo de cierre, se concluye que un proceso de selección riguroso y bien ejecutado es clave para garantizar que los colaboradores contratados sean adecuados para sus roles, lo que incrementa su productividad y mejora el desempeño laboral. No obstante, este proceso debe complementarse con estrategias de capacitación continua y un

liderazgo efectivo, ya que ambos son esenciales para el desarrollo del talento humano y el logro de los objetivos organizacionales.

De esta manera, el presente trabajo de investigación destaca que el reclutamiento de personal, entendido como un proceso integral que abarca desde la planificación hasta la selección, tiene un impacto directo y significativo en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento” en Montecristi, y debe ser visto como una herramienta clave para mejorar la eficiencia y productividad organizacional.

## **RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al Comisariato “Centro del descuento” que perfeccione y formalice su proceso de reclutamiento, asegurando que cada una de sus fases, desde la planificación hasta la integración del personal, esté completamente alineada con las necesidades y objetivos estratégicos de la organización, esto con el fin de destinar recursos a un proceso de selección más integral, que contemple la evaluación tanto de competencias técnicas como de habilidades interpersonales.
- Además, se propone el fortalecimiento de la planificación y el pronóstico del proceso de reclutamiento mediante la implementación de un sistema predictivo que permita anticipar las necesidades de personal y los perfiles requeridos a corto, mediano y largo plazo. Esta planificación debe basarse en datos históricos y en el análisis de las tendencias del mercado laboral, lo cual facilitará una selección más precisa y eficiente de candidatos. De esta manera, se optimizarán los recursos de la empresa y se reducirá el riesgo asociado a la rotación y a la falta de competencias, contribuyendo a un ambiente laboral más eficiente, productivo y alineado con los objetivos estratégicos organizacionales.
- En complemento, es recomendable llevar a cabo una optimización en el proceso de notificación y transmisión de la información sobre reclutamiento, asegurando que los requisitos y expectativas de los puestos sean comunicados de forma clara y precisa a los postulantes. Para ello, se debe emplear canales de comunicación eficaces y accesibles, y garantizar mayor transparencia en cada fase del proceso, especialmente en cuanto a las fechas de entrevistas y los criterios de selección, esto permitirá atraer candidatos más

calificados, mejorar el compromiso y la motivación del personal, y generar un impacto positivo en el desempeño organizacional.

- Se considera esencial la implementación un programa de capacitación continua y sistemática para el encargado de realizar entrevistas iniciales, con el fin de mejorar la calidad de la evaluación de los candidatos. Asimismo, se debe apostar por entrevistas estructuradas y basadas en competencias, que permitan identificar de manera más precisa a los candidatos más aptos, tanto en habilidades técnicas como en su capacidad de adaptación cultural.
- Se recomienda la revisión y optimización de los métodos de identificación de candidatos viables, incorporando herramientas de evaluación más objetivas y completas, tales como pruebas psicométricas y evaluaciones de desempeño en situaciones laborales simuladas. Aunque la identificación de candidatos juega un papel relevante, la investigación indica que debe complementarse con otras estrategias para maximizar su efectividad. El proceso de selección no debe depender únicamente de entrevistas o currículums, sino integrar una evaluación más profunda y exhaustiva de las capacidades de los candidatos.
- Se recomienda el establecimiento de un sistema formal y frecuente de retroalimentación entre personal a contratar y supervisor, promoviendo interacciones periódicas de seguimiento y evaluación de desempeño, lo cual esto fortalecerá la comunicación y el vínculo entre ambas partes, mejorando la motivación, la productividad y la satisfacción laboral de los colaboradores e inclusive, es importante que el supervisor reciba formación sobre habilidades de liderazgo y comunicación efectiva.
- Para finalizar, se recomienda el fortalecimiento del proceso de selección mediante una mayor rigurosidad y detalle, asegurando que todos los involucrados en esta etapa cuenten con una comprensión exhaustiva de los requisitos del puesto y las competencias necesarias, en este sentido, la implementación de pruebas prácticas o simulaciones reales resultará clave para realizar una selección más precisa, optimizando la integración de los colaboradores y alineándolos eficazmente con las necesidades y objetivos organizacionales.

## BIBLIOGRAFÍA

- Alcantara, A. P. (2022). *DETERMINACIÓN DEL PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN MOLINOS & CIA SEMPER SAC*. Obtenido de [https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4903/1/TL\\_CarrilloAlcantaraAna.pdf](https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/4903/1/TL_CarrilloAlcantaraAna.pdf)
- Ancajima, V. M. (2020). *Nivel de desempeño laboral en los colaboradores de la empresa de taxi Sipán Tours S.A.C-Chiclayo2019*. Obtenido de <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/7086/Gonzales%20Ancajima%20Milagros%20Viviana.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica*. Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de <https://repositorio.concytec.gob.pe/entities/publication/597afaaf-c105-4ae4-a521-668e404360f2>
- Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación. Tercera edición*. Pearson Educación. Obtenido de <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
- Chamorro, E. A. (2023). "*PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE DEL SINDICATO DE CHOFERES PROFESIONALES DEL CANTÓN ESPEJO*". Obtenido de <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/15173/2/02%20LAD%20012%20TRABAJO%20GRADO.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones (8a ed.)*. McGRAW-HILL. Obtenido de <https://clea.edu.mx/biblioteca/files/original/550fe4eb12c34ed49b9b0b6760f5a289.pdf>
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones (9a ed.)*. México, D.F.: McGRAW-HILL/INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de

<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1145/1/Chiavenato-Recursos%20humanos%20na%20ed.pdf>

Dessler, G., & Varela, R. (2011). *Administración de recursos humanos. Enfoque latinoamericano* (5ta ed.). México: PEARSON EDUCACIÓN. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24802w/Administracion-de-recursos-humanos-5ed-Gary-Dessler-y-Ricardo-Varela.pdf>

José. (2020). *Qué son las bases teóricas de la investigación*. Obtenido de Profejoseal.wordpress.com: <https://profejoseal.wordpress.com/2020/07/01/que-son-las-bases-teoricas-de-la-investigacion/>

Koopmans, L., Bernaards, C. M., Hildebrand, V. H., Schaufeli, W. B., Vet, H. C., & Beek, A. J. (2011). Conceptual Frameworks of Individual Work Performance. *A Systematic Review*, 53(8). Obtenido de <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/358.pdf>

López-Roldán, P., & Fachelli, S. (2015). *Metodología de la investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona. Obtenido de [https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua\\_cap2-4a2017.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2017/185163/metinvsocua_cap2-4a2017.pdf)

Moreno García, V. (2012). *Gestión de Recursos Humanos (2a. ed.)*. IC Editorial. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/ulearn/titulos/124389>

Moreno, E. E. (2020). *“EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LAS UNIVERSIDADES PÚBLICAS DEL ECUADOR”*. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31765/1/085%20GTH.pdf>

Ojeda Diaz, K. D. (2023). *SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE UNA GERENCIA DE GESTIÓN AMBIENTAL, TRUJILLO 2022*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135245/Ojeda\\_DKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/135245/Ojeda_DKD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Reátegui, B. A., & Pinedo, J. J. (2020). *PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN EN RELACIÓN AL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES CAS DE LA MUNICIPALIDAD DE LAMAS, 2020*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61362/Mego\\_RBA-Saavedra\\_PJJ-SD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/61362/Mego_RBA-Saavedra_PJJ-SD.pdf?sequence=1)
- Rodríguez-Serrano, J. C. (2004). *El modelo de gestión de recursos humanos*. Editorial UOC. Obtenido de <https://elibro.net/es/lc/ulearn/titulos/113776>
- Sampieri, R. H., Callado, C. H., & Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación*. McGRAW-HILL. Obtenido de [https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- Tucumango Alarcón, F. A., & Zelada Revilla, F. (2021). “*SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES EN LA EMPRESA MIBANCO S.A AGENCIA CAJAMARCA 2021*”. Obtenido de <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/2221/TESIS%20SELECCION%20DE%20PERSONAL%20Y%20SU%20INFLUENCIA%20EN%20EL%20DESEMPE%20LABORAL%20DE%20LOS%20TRABAJADORES%20EN%20LA%20EMPRESA%20MIBANCO%20S.A%20AGENCIA%20CAJAMARCA%202021.pdf?sequenc>
- Urcia, L. F. (2019). *Rendimiento laboral entre el personal nacional y extranjero de un centro de fisioterapia y rehabilitación de la ciudad de Trujillo. 2018*. Obtenido de [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34048/palmer\\_ul.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34048/palmer_ul.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Viswesvaran, C., & Ones, D. S. (2017). *Job Performance: Assessment Issues in Personnel Selection*. Obtenido de <https://gwern.net/doc/iq/2005-viswesvaran.pdf>
- Werther, W. B., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las empresas*. México D.F: McGraw-Hill. Obtenido de <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w24756w/Administracion-de-RH-Werther.pdf>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Tabla 26. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
Tema	Impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.					
Problema general	Objetivo general	Hipótesis general	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
¿Cuál es el impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024?	Determinar el impacto del reclutamiento de personal en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.	<b>Hi:</b> El reclutamiento de personal genera impacto en el desempeño laboral de comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.	<b>Variable independiente (X):</b>  Reclutamiento de personal	Planear y pronosticar	-Descripción y análisis de perfil de puesto. -Proyección de contratación.	<b>Diseño de investigación:</b>  Diseño no experimental-Transversal  <b>Tipo de investigación:</b>  Cualitativo Cuantitativo  <b>Nivel:</b> Descriptivo Correlacional  <b>Técnica de recolección de datos:</b>  X: Entrevista
		<b>Ho:</b> El reclutamiento de personal NO genera impacto en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del Descuento".		Reclutamiento	-Medios de reclutamiento.	
				Entrevista inicial	-Presentación de solicitud. -Entrevista preliminar.	
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específica				
¿El planear y pronosticar influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024?	Establecer si planear y pronosticar influye en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024	<b>Hi:</b> El planear y pronosticar influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.  <b>Ho:</b> El planear y pronosticar no influye en el desempeño laboral en el comisariato		Identificar a los candidatos viables	-Verificación de antecedentes. -Estudios médicos.	
				Contacto con el supervisor	-Comunicación con el supervisor.	



		"Centro del descuento", Montecristi, 2024.				Y: Encuesta
¿El reclutamiento influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024?	Identificar cómo influye el reclutamiento en el desempeño laboral: Comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.	<b>Hi:</b> El reclutamiento influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024. <b>Ho:</b> El reclutamiento no influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.	<b>Variable dependiente (Y):</b> Desempeño laboral	Selección	-Entrevista final.	Población: 1 gerente 9 colaboradores
¿La entrevista inicial influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024?	Determinar cómo influye la entrevista inicial en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.	<b>Hi:</b> La entrevista inicial influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024. <b>Ho:</b> La entrevista inicial no influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.		Productividad	-Eficiencia. -Eficacia. -Calidad de trabajo.	
¿El identificar a candidatos viables influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024?	Examinar si la identificación a candidatos viables influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024.	<b>Hi:</b> El identificar a candidatos viables influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del descuento", Montecristi, 2024 <b>Ho:</b> El identificar a candidatos viables no influye en el desempeño laboral en el comisariato "Centro del		Competencia interpersonal	-Trabajo en equipo. Habilidades de comunicación.	
				Liderazgo	-Inspiración. -Motivación. -Toma de decisiones.	
				Esfuerzo	-Iniciativa. -Persistencia.	

		descuento”, Montecristi, 2024			
¿El tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?	Verificar si el tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.	<p><b>Hi:</b> El tener contacto con el supervisor influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.</p> <p><b>Ho:</b> El tener contacto con el supervisor no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.</p>		Conocimiento del trabajo	-Comprensión del trabajo. -Cumplimiento de procesos. -Cumplimiento de horario.
¿La selección influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024?	Determinar si la selección influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.	<p><b>Hi:</b> La selección influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.</p> <p><b>Ho:</b> La selección no influye en el desempeño laboral en el comisariato “Centro del descuento”, Montecristi, 2024.</p>		Comportamiento contraproducente	-Abuso/Abuso laboral.
				Comportamientos de ciudadanía	-Altruismo.

**Nota.** Elaboración propia de autor.

## Anexo 2: Instrumento de recolección de datos-Entrevista

### Cuestionario de guía de entrevista-Gerente de la empresa

Tabla 27. Entrevista

N°	Preguntas
1	¿Existe un manual en donde se describan las funciones de cada perfil de puesto?
2	¿La empresa realiza una proyección de contratación?
3	¿Qué medios de comunicación emplean para reclutar personal en el comisariato Centro del Descuento?
4	¿Existe un proceso para revisar las solicitudes de los postulantes?
5	¿Se realiza una entrevista preliminar para el reclutamiento de personal?
6	¿Se verifican los antecedentes laborales de los postulantes?
7	¿Se pide la información de estudios médicos?
8	¿Existe una interacción con el supervisor del comisariato en el proceso de reclutamiento?
9	¿Antes de escoger el postulante idóneo para cubrir el puesto, se desarrolla una entrevista final?
10	¿Cree que la productividad de su equipo es satisfactoria?
11	¿Considera que su equipo de trabajo posee buenas habilidades interpersonales?
12	¿Sus colaboradores aportan ideas que contribuyen al bienestar de la empresa?
13	¿Usted observa si su equipo demuestra iniciativa?
14	¿Considera que sus colaboradores desarrollan las actividades de manera eficaz?
15	¿Ha observado comportamientos inadecuados por parte de sus colaboradores en horas laborales?
16	¿Considera que los colaboradores demuestran apoyo y compromiso?

**Nota.** Elaboración propia del autor

### Anexo 3: Instrumento de recolección de datos-Encuesta

#### Cuestionario de encuesta- Colaboradores de la empresa

La presente encuesta se encuentra dirigida a los colaboradores que forman parte dentro del comisariato "Centro del descuento". Esta encuesta es medida mediante la escala Likert en donde: 1= Totalmente en desacuerdo; 2= En desacuerdo; 3= Ni de acuerdo ni en desacuerdo; 4= De acuerdo; 5=Totalmente de acuerdo.

**Tabla 28.** Encuesta

<b>Encuesta</b>					
<b>Dimensiones de reclutamiento de personal</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Planear y pronosticar</b>					
1. ¿La empresa proporcionó información clara y detallada sobre el perfil del puesto?					
2. ¿La empresa comunicó de manera clara la fecha estimada de inicio de labores?					
3. ¿Se le informó sobre las oportunidades de crecimiento y desarrollo dentro de la empresa?					
<b>Reclutamiento</b>					
4. ¿Considera efectivos los medios de comunicación utilizados por el comisariato para el reclutamiento?					
<b>Entrevista inicial</b>					
5. ¿Le resultó claro y preciso el procedimiento para presentar su solicitud en el comisariato?					
6. ¿Considera importantes las preguntas realizadas durante la entrevista preliminar?					
<b>Identificar a los candidatos viables</b>					
7. ¿La empresa le solicitó información sobre sus antecedentes laborales?					
8. ¿El comisariato le solicitó información sobre estudios médicos durante el proceso de reclutamiento?					
<b>Contacto con el supervisor</b>					
9. ¿La comunicación con su supervisor durante el proceso de reclutamiento fue efectiva y oportuna?					
10. ¿El comisariato implementó pruebas de ingreso?					
<b>Selección</b>					

11. ¿La entrevista final abordó todos los aspectos importantes del puesto y sus responsabilidades?					
<b>Dimensiones de Desempeño laboral</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Productividad</b>					
12. ¿Emplea de manera eficiente el uso de los recursos disponibles?					
13. ¿Cumple con todas sus actividades dentro del horario establecido?					
14. ¿Es satisfactoria la calidad del trabajo que presenta?					
<b>Competencia interpersonal</b>					
15. ¿Se adapta bien al trabajar en equipo?					
16. ¿Tiene buena comunicación con sus compañeros de trabajo?					
<b>Liderazgo</b>					
17. ¿Transmite inspiración y entusiasmo a sus compañeros de labores?					
18. ¿Realiza acciones que motivan a los demás colaboradores?					
19. ¿Sugiere mejoras y toma decisiones que contribuyen al bienestar del comisariato y de sus miembros?					
<b>Esfuerzo</b>					
20. ¿Toma iniciativas al realizar sus responsabilidades laborales?					
21. ¿Se mantiene firme y persistente al enfrentar tareas difíciles?					
<b>Conocimiento del trabajo</b>					
22. ¿Comprende las actividades que debe realizar en su puesto de trabajo?					
23. ¿Cumple con todos los procedimientos establecidos para ejecutar sus actividades dentro del comisariato?					
24. ¿Cumple con el horario establecido para realizar las actividades laborales?					
<b>Comportamientos contraproducentes</b>					
25. ¿Ha demostrado comportamientos adecuados hacia sus compañeros?					
<b>Comportamientos de ciudadanía</b>					
26. ¿Colabora con sus compañeros en actividades de difícil ejecución?					

**Nota.** Elaboración propia del autor

#### Anexo 4: Análisis de entrevista a Gerencia General sobre el proceso de contratación.

**Tabla 29**

*Entrevista realizada a Gerencia General*

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>Planear y pronosticar</b>	¿Existe un manual en donde se describan las funciones de cada perfil de puesto?	No, no se considera conveniente porque al establecerlo genera un límite en las funciones; además, las funciones se van asignando acorde a las necesidades que vayan surgiendo dentro del comisariato.
<b>Planear y pronosticar</b>	¿La empresa realiza una proyección de contratación?	No, cuando queda un puesto vacante, se trata de cubrir el puesto de inmediato con uno de los colaboradores que se tiene mientras se busca el personal quien lo cubra.
<b>Reclutamiento</b>	¿Qué medios de comunicación emplean para reclutar personal en el comisariato Centro del Descuento?	Los medios usados son la comunicación verbal, por recomendación. No se usan las redes para reclutar, solo gente conocida por el medio.
<b>Entrevista inicial</b>	¿Existe un proceso para revisar las solicitudes de los postulantes?	No, en realidad solo se revisan de manera superficial los CV porque en realidad se analiza forma preliminar mediante el desempeño que el personal puede rendir en el tiempo de prueba.
<b>Entrevista inicial</b>	¿Se realiza una entrevista preliminar para el reclutamiento de personal?	Sí, se establece una conversación previa con los reclutados sobre si cuentan con experiencia o no en la parte laboral.
<b>Identificar candidatos viables</b>	¿Se verifican los antecedentes laborales de los postulantes?	No, solo revisamos las hojas de vida, pero no se suelen llamar para constatar o confirmar por qué del retiro o cambio de empresa.
<b>Identificar candidatos viables</b>	¿Se pide la información de estudios médicos?	No, pero si se está considerando a futuro, solicitar estudios médicos para constatar que se encuentren aptos de salud para garantizar a que cuenten con capacidades y habilidades para el puesto.
<b>Contacto con el supervisor</b>	¿Existe una interacción con el supervisor del	Sí, se ponen en supervisión a desarrollar actividades desde el primer día a ser llamado

	comisariato en el proceso de reclutamiento?	y se le hace un seguimiento durante una semana o 15 días para verificar su desempeño en el área.
<b>Selección</b>	¿Antes de escoger el postulante idóneo para cubrir el puesto, se desarrolla una entrevista final?	En realidad, solo se desarrolla una entrevista inicial, no siempre se vuelve a desarrollar una entrevista final a los reclutados, a menos que no sea convincente, dado que con la entrevista preliminar se la considera.

**Nota.** Información obtenida de entrevista aplicada. Elaboración propia del autor.

## Interpretación

### 1. Planear y pronosticar

#### 1.1. Manual de funciones de puesto:

- **Respuesta:** No existe un manual; se prefiere flexibilidad en la asignación de funciones.
- **Interpretación:** Esta postura sugiere una cultura organizacional que valora la adaptabilidad y la multifuncionalidad. Sin embargo, la falta de un manual puede resultar en ambigüedades sobre responsabilidades y expectativas, lo que podría afectar el desempeño laboral al no tener claridad sobre las funciones específicas.

#### 1.2. Proyección de contratación

- **Respuesta:** No se realiza una proyección; se cubren puestos vacantes de inmediato.
- **Interpretación:** Esta respuesta indica una estrategia reactiva en lugar de proactiva. La falta de planificación podría llevar a decisiones apresuradas, lo que a su vez puede comprometer la calidad de los candidatos seleccionados y su ajuste al equipo, afectando el desempeño general.

### 2. Medios de comunicación para reclutamiento

- **Respuesta:** Se utilizan recomendaciones verbales y contactos conocidos.
- **Interpretación:** El reclutamiento a través de redes de confianza puede facilitar la integración de los nuevos colaboradores. Sin embargo, depender únicamente de recomendaciones limita la diversidad de candidatos y puede reforzar un sesgo en las contrataciones, impidiendo la llegada de nuevas ideas y enfoques.

### 3. Entrevista inicial

#### 3.1.Revisión de solicitudes de postulantes:

- **Respuesta:** La revisión es superficial; se basa en el desempeño durante el período de prueba.
- **Interpretación:** Esto refleja una falta de un proceso riguroso de selección. Si bien evaluar en el trabajo puede ser útil, no considerar antecedentes puede resultar en la contratación de personal que no se ajuste a las necesidades a largo plazo, afectando la productividad.

#### 3.2. Entrevista preliminar

- **Respuesta:** Se realiza una conversación inicial sobre la experiencia laboral.
- **Interpretación:** Esto es un paso positivo, ya que permite filtrar a los candidatos. Sin embargo, depender únicamente de esta entrevista inicial puede no proporcionar una visión completa de las habilidades y la cultura laboral de los postulantes.

### 4. Identificar a candidatos viables

#### 4.1. Verificación de antecedentes laborales

- **Respuesta:** No se verifica, solo se revisan las hojas de vida.
- **Interpretación:** La ausencia de verificación de antecedentes puede abrir la puerta a riesgos en la contratación, como la inclusión de personal que no ha tenido un buen desempeño en empleos anteriores. Esto puede impactar negativamente el ambiente de trabajo y la eficiencia operativa.

#### 4.2. Estudios médicos

- **Respuesta:** No se solicitan, pero se considera hacerlo en el futuro.
- **Interpretación:** La consideración de estudios médicos indica una preocupación por la salud y el bienestar del personal, lo cual es positivo. Implementar esta práctica podría contribuir a un mejor desempeño y menor rotación de personal, asegurando que los colaboradores sean físicamente aptos para sus roles.



## 5. Contacto con el supervisor

- **Respuesta:** Se realiza seguimiento del desempeño inicial de los nuevos colaboradores.
- **Interpretación:** Este enfoque muestra una atención adecuada al desarrollo de los nuevos colaboradores, lo que puede ayudar a identificar rápidamente problemas de adaptación o capacitación, mejorando el rendimiento a largo plazo.

## 6. Selección

- **Respuesta:** No se realiza sistemáticamente; depende de la impresión inicial.
- **Interpretación:** La falta de una entrevista final estructurada podría significar que la selección de personal es menos rigurosa. Esto puede llevar a la contratación de colaboradores que no son los más adecuados para el puesto, afectando el rendimiento general del equipo.

## Conclusiones de la entrevista

El análisis de estas respuestas sugiere que el Comisariato “Centro del Descuento” tiene un enfoque informal y reactivo hacia el reclutamiento de personal. Si bien la flexibilidad y la rapidez en la contratación pueden ser beneficiosas en ciertas circunstancias, la falta de un proceso estructurado puede dar lugar a decisiones de contratación menos efectivas, lo que a su vez puede impactar negativamente el desempeño laboral, esto se ve de cierta forma relacionado con los resultados de la estadística correlacional en donde aspectos como la planificación o selección de candidatos viables se reflejaban como aquellos menos relacionados o menos valorados y es sobre aquellos que se debe tratar de mejorar en una eventual propuesta de mejora que debe tomar en cuenta los siguientes puntos:

- **Desarrollo de un manual de funciones** que defina claramente las responsabilidades de cada puesto.
- **Implementación de un proceso de selección más riguroso** que incluya la verificación de antecedentes y entrevistas finales.
- **Uso de múltiples canales de reclutamiento**, incluyendo plataformas digitales, para atraer una mayor diversidad de candidatos.
- **Consideración de estudios médicos** para asegurar la salud de los colaboradores.

## Entrevista al Gerente general sobre el Desempeño laboral

**Tabla 30**

*Segunda parte de la entrevista realizada a Gerente General*

<b>Dimensión</b>	<b>Preguntas</b>	<b>Respuestas</b>
<b>Productividad</b>	¿Cree que la productividad de su equipo es satisfactoria?	La productividad del equipo de trabajo varía, no siempre se obtienen resultados positivos, ya que a veces se alcanza a culminar con las actividades propuestas y prestar una buena atención al cliente, considerando que a veces hay casos de estancamiento, ya sea por saturación presentada en el momento por una parte del equipo.
<b>Competencia interpersonal</b>	¿Considera que su equipo de trabajo posee buenas habilidades interpersonales?	En realidad, el equipo presenta habilidades interpersonales de manera regular. Si hay quienes no se sienten cómodos al interactuar y si lo hacen son pocas las veces, ya sean entre el equipo o clientes. Además, son pocos los que eh visto que tratan de crear un ambiente amigable.
<b>Liderazgo</b>	¿Sus colaboradores aportan ideas que contribuyen al bienestar de la empresa?	Algunos colaboradores brindan ideas que benefician al comisariato, ya sean estas sugerencias para adecuar alguna área o mejoras en algún procedimiento. No obstante, en su mayoría suelen ser pocos interactivos, pero se busca una que de otra manera hacerlos participar durante alguna conversación que surja en el momento.
<b>Esfuerzo</b>	¿Usted observa si su equipo demuestra iniciativa?	La iniciativa del equipo suele ser regular. Hay quienes, si optan por realizar una actividad tras culminar con sus labores u ocupan otro cargo, y otros, si toca decirles que ayude colaborando con esas tareas cuando estas suelen aumentar o darse de manera inesperada.

<b>Conocimiento del trabajo</b>	¿Considera que sus colaboradores desarrollan las actividades de manera eficaz?	No en su totalidad, pero a veces sí desarrollan sus actividades, más que todo en la atención al cliente, pero sí algunos notan ciertas dificultades en ciertos procedimientos cuando se los manda a realizar otra actividad en su cargo y una en que otra vez se suelen saltar sus horas, pero no siempre.
<b>Comportamientos contraproducentes</b>	¿Ha observado comportamientos inadecuados por parte de sus colaboradores en horas laborales?	La mayoría sí manejan un buen comportamiento, pero pocas veces, se suelen presentar en ocasiones distracciones o falta de enfoque, inclusive algunos no son tan bien comunicativos que suelen malinterpretar, pero no es algo que no se pueda arreglar con el diálogo.
<b>Comportamientos de ciudadanía</b>	¿Considera que los colaboradores demuestran apoyo y compromiso?	Si se demuestra compromiso en conjunto, pero en la mayoría de los casos, si es evidente la falta de apoyo al desarrollar las actividades diarias, cada uno se encarga de realizar lo suyo, es decir, pocas veces se ayudan entre sí.

**Nota.** Información obtenida de entrevista aplicada. Elaboración propia del autor.

## Interpretación

### 1. Productividad

- **Respuestas:** La productividad del equipo puede ser variada.
- **Interpretación:** La gerente reconoce que la productividad del equipo es variable. Esto sugiere que el proceso de reclutamiento no siempre logra seleccionar candidatos que mantengan un rendimiento constante. La saturación de trabajo también indica que puede haber una falta de planificación o de recursos humanos adecuados, lo que podría ser un efecto directo del reclutamiento.

### 2. Competencia interpersonal

- **Respuestas:** El equipo presenta habilidades interpersonales con regularidad.
- **Interpretación:** La evaluación de las habilidades interpersonales del equipo es regular, con algunos colaboradores que muestran incomodidad en la interacción.

Esto puede señalar que el proceso de selección no prioriza las habilidades sociales, fundamentales en el ámbito del servicio al cliente. Fomentar un entorno de trabajo colaborativo es crucial, y esto podría abordarse en futuras contrataciones.

### 3. Liderazgo

- **Respuestas:** Los colaboradores brindan ideas a la gerencia con regularidad.
- **Interpretación:** Aunque algunos colaboradores aportan ideas, la mayoría se muestra poco proactiva. Esto sugiere que el reclutamiento podría beneficiarse de buscar perfiles que no solo cumplan con requisitos técnicos, sino que también sean creativos y dispuestos a participar activamente en el desarrollo de la empresa. Fomentar un ambiente donde se valore la iniciativa podría mejorar esta situación.

### 4. Esfuerzo

- **Respuesta:** Los colaboradores presentan esfuerzos extras e iniciativas con frecuencia.
- **Interpretación:** La iniciativa se presenta de manera regular, lo que refleja una falta de motivación o de expectativas claras. Es fundamental que el proceso de selección incluya la evaluación de la motivación y proactividad de los candidatos, asegurando que se elijan aquellos dispuestos a colaborar más allá de sus tareas básicas.

### 5. Conocimiento del trabajo

- **Respuestas:** No en su totalidad, pero realizan mucho esfuerzo por lograrlo.
- **Interpretación:** La gerente indica que no todos los colaboradores desarrollan sus actividades de manera eficaz. Esto sugiere que podría haber deficiencias en la capacitación inicial o en la claridad de los roles. Un enfoque más riguroso en el reclutamiento podría incluir evaluaciones más completas sobre la competencia técnica de los candidatos.

### 6. Comportamientos contraproducentes

- **Respuestas:** La mayoría de los colaboradores tienen un buen comportamiento; pocas veces suelen presentarse distracciones.

- **Interpretación:** A pesar de que la mayoría del equipo muestra un comportamiento adecuado, existen distracciones. Esto indica que el reclutamiento y la posterior formación deberían enfocarse en la identificación de candidatos con una fuerte ética de trabajo y la capacidad de comunicarse eficazmente. La falta de comunicación puede dar lugar a malentendidos que afectan el desempeño.

#### **7. Comportamientos de ciudadanía**

- **Respuestas:** Se ha demostrado compromiso, pero en ocasiones es evidente la falta de apoyo.
- **Interpretación:** El compromiso es evidente, pero la falta de apoyo mutuo es preocupante. Esto sugiere que el reclutamiento debería priorizar no solo las habilidades técnicas, sino también la capacidad de trabajo en equipo. Fomentar un ambiente donde el apoyo entre colegas sea parte de la cultura organizacional podría ser beneficioso.

#### **Conclusión de la entrevista**

El análisis de la entrevista pone de manifiesto que el proceso de reclutamiento en el Comisariato “Centro del Descuento” podría beneficiarse de una revisión. Es esencial que se incorporen criterios que evalúen no solo la competencia técnica, sino también las habilidades interpersonales, la proactividad y la capacidad de trabajo en equipo. Una estrategia de reclutamiento más holística podría mejorar significativamente el desempeño laboral y la dinámica del equipo, creando un entorno más productivo y colaborativo.

**Anexo 5: Aplicación de entrevista y encuesta en el comisariato “Centro del descuento”.**



Entrevista con el gerente



Plática con el gerente



Encuesta aplicada al personal