



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**PROYECTO DE TESIS PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO  
DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**TEMA: “RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y EL  
RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO INDÍGENA SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO “**

**AUTOR:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**TUTOR:** Ing Mg Ricardo Morales

**AMBATO – ECUADOR**

**2016**

**APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABABAJO DE GRADUACIÓN O  
TITULACIÓN  
CERTIFICA:**

Yo, Ing. Mg. Ricardo Morales con C.I: 1802318160 en mi calidad de Tutor del Proyecto de Investigación sobre el tema: **“RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”** de Juan Sebastián Sandoval Muñoz, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial, considero que dicho informe Investigativo, reúne los requisitos y méritos suficientes para ser sometido a la evaluación del jurado examinador designado por el H. Consejo Directivo.

**TUTOR**



Ing. Mg. Pablo Ricardo Morales Fiallos

CI 180231816-0

## **AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

Dejo constancia que el presente informe es el resultado de la Investigación del autor, quién basado en los estudios realizados durante la carrera, investigación científica, revisión documental y de campo, ha llegado a las conclusiones y recomendaciones descritas en la Investigación. Las ideas, opiniones, conclusiones y comentarios vertidos en este informe, son de exclusiva responsabilidad de su autor.



Juan Sebastián Sandoval Muñoz

C.I 180462146-2

**AUTOR**

## **CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR**

Yo, Juan Sebastián Sandoval Muñoz, cedo los derechos en línea patrimoniales del presente Proyecto de Investigación sobre el tema: **“RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”**, autorizo su reproducción total o parte de ella, siempre que esté dentro de las regulaciones de la Universidad Técnica de Ambato, respetando mis derechos de autor y no se utilice con fines de lucro.



Juan Sebastián Sandoval Muñoz

C.I 180462146-2

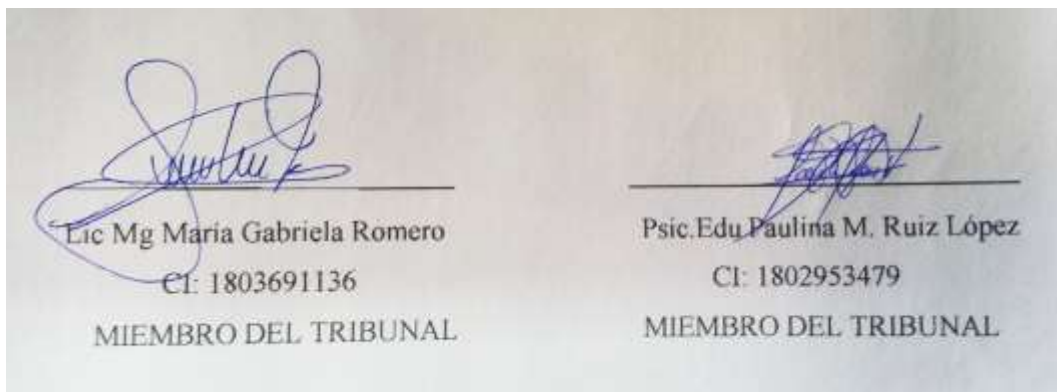
**AUTOR**

**AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA  
EDUCACION**

La comisión de estudio y calificación del informe del Proyecto de Investigación, sobre el tema: “**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO**”, presentado por el señor Juan Sebastián Sandoval Muñoz, estudiante de la Carrera de Psicología Industrial; Modalidad Presencial, una vez revisada y calificada la investigación, se **APRUEBA** en razón de que cumple con los principios básicos, técnicos científicos y reglamentarios.

Por lo tanto, se autoriza la presentación ante el organismo pertinente.

**LA COMISIÓN**



## **DEDICATORIA**

Transcurrido cinco años de mi vida universitaria en el cual aprendí muchas cosas para mi vida diaria y profesional, quiero dedicar este trabajo en primer lugar a mi Dios el cual permitió que estudie en este centro y me supo ayudar. De manera especial a mis padres. Juan Sandoval, Silvia Muñoz pilares fundamentales con su que con su cariño y apoyo económico pude completar mis estudios.

También a varios tíos que de una u otra forma aportaron con un granito de arena para que la vida se me haga un poco más fácil.

Juan Sebastián Sandoval Muñoz

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero agradecer en primer lugar al Dios en el que creo, que siempre abierto puertas en mi vida para poder trabajar mientras estoy en esta etapa universitaria, que es un escalón más de todos los éxitos profesionales a lograr. A mis padres ya que fueron ellos mi impulso diario en cada paso y aspiración que tenía apoyando cada uno de mis sueños, a mi hermano quien con sus locuras supo animarme y nunca dejarme decaer. Agradezco también a Gabriela Romero que compartió de su tiempo para mi investigación; de manera especial a todos mis profesores que fueron guías esenciales en este trabajo investigativo, Ing. Ricardo Morales quienes fueron de ayuda indispensable y desinteresada en la realización de este proyecto junto con el apoyo de la Lic Psi Edu Paulina Ruiz y Gabriela Romero. A todos y cada uno de los mencionados, eternamente agradecido.

Juan Sebastián Sandoval Muñoz

## INDICE DE CONTENIDOS

### CONTENIDO

PORTADA.....	i
APROBACIÓN DEL TUTOR DEL TRABAJAJO DE GRADUACIÓN .....	ii
AUTORÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	iii
CESIÓN DE DERECHOS DE AUTOR.....	iv
AL CONSEJO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACION .....	v
DEDICATORIA .....	vi
AGRADECIMIENTO .....	vii
INDICE DE CONTENIDOS .....	viii
INDICE DE CUADROS.....	xii
INDICE DE GRAFICOS .....	xiii
INDICE DE TABLAS .....	xiv
RESUMEN EJECUTIVO .....	xv
EXECUTIVE SUMMARY.....	xvi
INTRODUCCION .....	1

### CAPÍTULO I

#### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 TEMA .....	3
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	3
1.2.1 Contextualización del problema.....	3
1.2.2. Árbol de problemas.....	6
1.2.3 Prognosis .....	8
1.2.4 Formulación del problema .....	8
1.2.5 Interrogantes de la investigación.....	8
1.2.6 Delimitación del Objetivo de investigación.....	9
1.2.6.1 Delimitación temporal.....	9
1.2.6.2 Delimitación espacial.....	9



1.3 JUSTIFICACIÓN .....	9
1.4 Objetivos .....	10
1.4.3 Objetivo General .....	10
1.4.4 Objetivos Específicos.....	10

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes Investigativos.....	11
2.2.1. Fundamentación Filosófica .....	15
2.2.5 Fundamentación Legal .....	16
2.3. Categorías fundamentales .....	20
2.4. Fundamentación científica de la Variable Independiente .....	23
2.4.1 Reclutamiento y Selección de Personal .....	23
2.4.1.1 Fuentes y medios de Reclutamiento.....	24
2.4.1.2. Reclutamiento Interno.....	24
2.4.1.3. Reclutamiento Externo.....	25
2.4.1.4. Selección de Personal.....	26
2.4.1.5. Pruebas de selección de personal .....	28
2.4.2. Desarrollo organizacional .....	28
2.4.2.1. Definición.....	28
2.4.2.2. Etapas del Desarrollo Organizacional.....	29
2.4.2.3. Objetivos del Desarrollo Organizacional.....	30
2.4.3 Administración de Recursos Humanos .....	30
2.4.3.1. Definición.....	30
2.4.3.2. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos .....	31
2.4.3.3. Importancia de administración de recursos humanos .....	32
2.4.3.4. Condicionantes de administración de recursos humanos.....	32
2.5. Fundamentación científica de la variable dependiente .....	33
2.5.1. Rendimiento laboral.....	33
2.5.1.1. Definición.....	33
2.5.1.2. Métodos de Motivación .....	34

2.5.1.3. Factores que influyen en el rendimiento laboral .....	35
2.5.1.3.1. La Motivación .....	35
2.5.1.3.2. Ambiente de Trabajo.....	35
2.5.1.3.3. Establecimiento de objetivos .....	36
2.5.1.3.4. El reconocimiento del trabajo .....	36
2.5.1.3.5. La participación del empleado: .....	36
2.5.1.3.6. La formación y desarrollo profesional: .....	37
2.5.1.3.7. Liderazgo Empresarial .....	37
2.5.1.3.8. Comunicación .....	37
2.5.1.4. Aspectos significativos .....	37
2.5.1.5. Ventajas y Desventajas .....	38
2.5.2. Evaluación del desempeño.....	39
2.5.2.1. Definición.....	39
2.5.2.3. Factores que generalmente se evalúan .....	41
2.5.3. Gestión de Talento Humano .....	42
2.5.3.1. Definición.....	42
2.6. Hipótesis.....	44
2.7. Señalamiento De Variables De La Hipótesis .....	44
2.6.1. Variable independiente .....	44
2.7.2 Variable dependiente.....	44

### **CAPITULO III METODOLOGÍA**

3.1. Enfoque .....	45
3.2. Modalidad básica de la investigación .....	45
3.2.1 Modalidad bibliográfica-documental .....	45
3.2.2 Modalidad de campo.....	45
3.3 Nivel o tipo de investigación .....	46
3.3.1 Investigación Exploratoria .....	46
3.3.2. Investigación Descriptiva.....	46
3.3.3. Investigación Correlacional .....	46

3.4 Población Y Muestra.....	46
3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES .....	48
3.5.1 Operacionalización Variable Independiente: Reclutamiento y Selección de Personal.....	48
3.5.2 Operacionalización Variable Dependiente: Rendimiento laboral.....	49
3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección De Información .....	50
3.6.1 Técnica Encuesta.....	50
3.6.2. Validez y Confiabilidad .....	50
3.7. Recolección de la Información .....	51
3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS .....	53

## **CAPITULO IV**

### **4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS**

4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS .....	66
4.4 Modelo Matemático .....	66
4.5 Modelo Estadístico.....	66
4.5.1. Nivel de Significación, grados de Libertad, regla de decisión.....	66
4.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos .....	68
4.6.2. Frecuencia Esperada .....	70
4.6.3. Cálculo de $X^2_c$ .....	71
4.6.4. Zona de aceptación y Rechazo .....	72

## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 CONCLUSIONES .....	73
5.2 RECOMENDACIONES .....	74
BIBLIOGRAFÍA .....	75
LINCOGRAFÍA.....	77
BIBLIOGRAFÍA .....	87
LINCOGRAFÍA.....	89
ANEXOS .....	90

## INDICE DE CUADROS

Cuadro N. 1. Procesos de la Gestión de Talento Humano .....	43
Cuadro N. 2. Población .....	47
Cuadro N. 3. Variable independiente .....	48
Cuadro N. 4. Operacionalización Variable Dependiente: .....	49
Cuadro N. 5. Técnicas de investigación.....	50
Cuadro N. 6. Plan de Recolección de Información.....	52
Cuadro N. 7 Tabla Chi .....	67
Cuadro N. 8 Frecuencia Observada .....	69
Cuadro N. 9 Frecuencia Esperada.....	70
Cuadro N° 10. Cálculo de $X^2_c$ .....	71

## INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N. 1. Planteamiento del problema.....	6
Gráfico N. 2. Categorías Fundamentales .....	20
Gráfico N. 3. Constelación de Ideas V.D.....	21
Gráfico N. 4. Constelación de Ideas V.I .....	22
Gráfico N. 5. Tipos de Reclutamiento .....	26
Gráfico N. 6. Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal.....	27
Gráfico N. 7. Proceso de reclutamiento y selección de personal .....	54
Gráfico N. 8. Preselección pruebas aptitudinales .....	55
Gráfico N. 9. Pruebas psicométricas .....	56
Gráfico N.10. Pruebas Psicotécnicas .....	57
Gráfico N. 11. Personal calificado para entrevistas y decisiones .....	58
Gráfico N. 12 Competencias, habilidades, experiencia y destrezas valoradas .....	59
Gráfico N.13. Capacitación sobre su puesto de trabajo e institución .....	60
Gráfico N. 14 Cumplimiento de todas sus funciones .....	61
Gráfico N. 15. Capacitación y buen clima laboral para rendimiento Laboral .....	62
Gráfico N. 16. Proyectos de Innovación .....	63
Gráfico N. 17. Aspectos que influyen en el rendimiento laboral.....	64
Gráfico N. 17. Tiempo en la evaluación de Desempeño .....	65

## **INDICE DE TABLAS**

Tabla No. 1 Proceso de reclutamiento y selección de personal .....	<b>54</b>
Tabla No. 2 Preselección pruebas aptitudinales.....	<b>55</b>
Tabla N. 3. Preselección pruebas psicométricas .....	<b>56</b>
Tabla N. 4 Pruebas Psicotécnicas .....	<b>57</b>
Tabla N. 5 Personal calificado para entrevistas y decisiones .....	<b>58</b>
Tabla N. 6 Competencias, habilidades, experiencia y destrezas valoradas .....	<b>59</b>
Tabla N. 7 Capacitación sobre su puesto de trabajo e institución.....	<b>60</b>
Tabla N.8. Cumplimiento de funciones y actividades .....	<b>61</b>
Tabla N. 9 Capacitación y buen clima laboral para rendimiento Laboral .....	<b>62</b>
Tabla N. 10 Proyectos e innovación para alcanzar metas y objetivos .....	<b>63</b>
Tabla N. 11 Aspectos que influyen en el rendimiento laboral.....	<b>64</b>
Tabla N. 12 Tiempo en la evaluación de Desempeño.....	<b>65</b>

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**  
**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**  
**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**  
**MODALIDAD PRESENCIAL**

**TEMA:** “RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”

**AUTOR:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**TUTOR:** Lic. Mg. Ricardo Morales

**RESUMEN EJECUTIVO**

El presente trabajo de investigación determina el proceso adecuado de Reclutamiento y Selección del Personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO, para mejorar el rendimiento laboral en sus colaboradores. El estudio conciso de los diversos factores de investigación contribuye a la productividad y desarrollo profesional de los miembros de la institución como ente de estudio. Los procesos activos y continuos de reclutamiento y selección de personal, fortalecen los canales productivos en la organización que se reflejan en la potencialización y adelanto del equipo de trabajo. El proyecto abarca los principales fundamentos teóricos y prácticos que se vinculan al proceso de reclutamiento y selección de personal óptimo que afectan al éxito en el logro de metas organizacional. Las nuevas técnicas de reclutamiento y selección de personal crean nuevos sistemas de ingreso orientándose a elementos vitales y trascendentes de procesos productivos. Los resultados de la investigación, detallan la manera de establecer un sistema de reclutamiento y selección de personal estándar, mediante la aplicación de estrategias encaminadas al desarrollo de actividades organización, para mejorar los factores de desempeño laboral en la Cooperativa.

**Palabras claves:** Reclutamiento, selección de personal, rendimiento laboral, productividad.

**TECHNICAL UNIVERSITY OF AMBATO  
FACULTY OF HUMAN AND EDUCATION  
CAREER INDUSTRIAL PSYCHOLOGY  
PRESENTLY MODALITY**

**TOPIC: "RECRUITMENT AND SELECTION OF STAFF AND THE PERFORMANCE OF LABOR IN THE SAVINGS AND CREDIT COOPERATIVE INDIGENOUS SAC AIET LTDA. AMBATO ARRAY "**

**AUTHOR:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**TUTHOR:** Lic. Mg. Ricardo Morales

**EXECUTIVE SUMMARY**

The present research work determines the appropriate process of recruitment and selection of staff in the Savings and Credit Cooperative Indigenous SAC AIET LTDA., MATRIX AMBATO, to improve work performance in their collaborators. The concise study of the various factors of research contributes to productivity and professional development of the members of the institution as an entity of study. The active processes and continuous of recruitment and selection of staff, strengthen the productive channels in the organization that are reflected in the potencialisation and advancement of the work equipment. The project covers the main theoretical and practical foundations that are linked to the process of recruitment and selection of staff optimus affecting the success in the achievement of organizational goals. The new techniques of recruitment and selection of staff create new systems of income targeting vital elements and transcendent of productive processes. The results of the investigation, detailed a system standar of recruitment and selection, through the implementation of strategies aimed at the development of activities organization, to improve the performance factors at work in the cooperative.

**Keywords.** Recruitment, selection of staff, work performance, productivity.



## **INTRODUCCION**

El presente proyecto de investigación, es un aporte al desarrollo de procesos en la cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac AIET LTDA, de modo que la aplicación continua de metodologías e instrumentos organizacionales, que mejoran el rendimiento laboral en la Cooperativa como fuente de estudio.

De manera que, la descripción de forma clara y sencilla en procesos de reclutamiento y selección, conducen a la contratación e inclusión de nuevo personal que se coadyuva a procesos productivos y organizacionales.

El resultado se plantea en la mejora continua del nuevo personal, lo que recurre al estudio minucioso del personal, para posteriormente establecer parámetros de acción que propicien el desarrollo económico y productivo de la organización con el uso óptimo de recursos.

El trabajo se presenta en cinco capítulos, que son desarrollados en base a normas de la Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación y metodologías que priorizan el conocimiento en su ámbito de ejecución.

CAPITULO I. En el presente se plantea el problema de investigación, así como los objetivos que se persigue para identificar el proceso de reclutamiento y selección de la empresa. De manera que, la aplicación adecuada de objetivos se componen como alternativas de solución al problema de investigación.

CAPITULO II. Se describen los antecedentes investigativos al tema planteado, a lo cual procedemos a la fundamentación teórica y a la categorización de variables que permiten alcanzar un mayor nivel investigativo. Además, se plantea una hipótesis para determinar la viabilidad del proyecto.

CAPITULO III. Este apartado presenta la metodología de investigación, el tipo de investigación, la población y muestra a la cual dirigimos el estudio de la Cooperativa.

CAITULO IV. Presenta un detalle del análisis e interpretación de resultados, mediante cuadros estadísticos y tablas de frecuencia analizados en el programa SPSS, para determinar la comprobación de la hipótesis mediante el análisis del Chi.

CAPITULO V. Aquí se muestran las conclusiones y recomendaciones del proyecto de investigación, lo cual permite que la Cooperativa se desarrolle en el entorno productivo, social y económico.

ARTICULO CIENTIFICO O PAPER. Contiene: Resumen, introducción, materiales y métodos, resultados, discusión, conclusiones y bibliografía.

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1 TEMA**

“RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y EL RENDIMIENTO LABORAL EN LA COOPERATIVA DE AHORRO Y CRÉDITO INDÍGENA SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO “

#### **1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

##### **1.2.1 Contextualización del problema**

El reclutamiento y selección del personal en Ecuador, están determinados en base a requerimientos que involucran la evaluación del recurso humano para determinar candidatos idóneos que respondan a las necesidades del entorno.

Más de un 60% de empresas hacen una evaluación de la potencialidad física y mental de los solicitantes, así como su aptitud para el trabajo, son evaluados mediante una serie de técnicas como: la entrevista, las pruebas psicométricas y los exámenes médicos. Blasco, R. 2004, p.65

Según los datos estadísticos del Instituto Ecuatoriano de Estadísticas y Censos (INEC 2015), *“la población económicamente activa (PEA) abarca el 43,7 %, de los cuales la composición de la población económicamente activa según la condición de actividad es la siguiente: el empleo adecuado representa el 43,7%, el empleo inadecuado es de 52,1%”*.

De modo que, la aplicación de procesos en las cooperativas favorece a la eficiencia y desarrollo de procesos, permitiendo satisfacción laboral.

De acuerdo a la revista EKOS (2015) *“en Ecuador más de un 50% de las empresas nacionales tienen cada año más exigencias competitivas, constantes cambios tecnológicos y operativos al que se enfrentan estas empresas ecuatorianas, e implican la búsqueda de calidad en el talento humano”*. Para ello, es necesario atender al requerimiento de estándares de calidad y aumentar la productividad del personal en los ámbitos: intelectual, académico y físico, permitiendo que la fuerza del trabajo sea eficiente y competitivo.

Factores como la industrialización del país, decrecimiento económico, fluctuaciones, ocasionan cambios de personal en las empresas ecuatorianas, ocasionando clima desfavorable en el entorno empresarial conjuntamente con insatisfacción en el condicionamiento de operaciones productivas empresariales.

En la provincia de Tungurahua, se evidencia que las cooperativas con niveles de rendimiento satisfactorio laboral alcanzan un 50% INEC (2015). Sin embargo, los índices señalan que el rendimiento laboral de trabajadores de las empresas tungurahueses no cumple con normativas y reglamentos internos empresariales.

En Tungurahua la deficiente interacción entre trabajadores y empleadores, ha limitado la innovación, el desarrollo institucional afectando a la gestión de talento humano. Restringiendo en manera el desempeño laboral, el reconocimiento, desorientando en la valoración de conocimientos y repercutiendo en el cumplimiento de metas. Diaz 2011, p. 112.

En otras organizaciones de la provincia, la condicionada gestión de talento humano, perjudica el desempeño laboral, comprimiendo la productividad, afectando en el cambio, innovación y transformación organizacional, condicionando la eficiencia, efectividad.

En las cooperativas de la ciudad de Ambato, el reclutamiento y selección de personal se basa en gestores básicos de análisis, por lo que los resultados no evidencian eficiencia en el desarrollo operativo, técnico y gerencial.

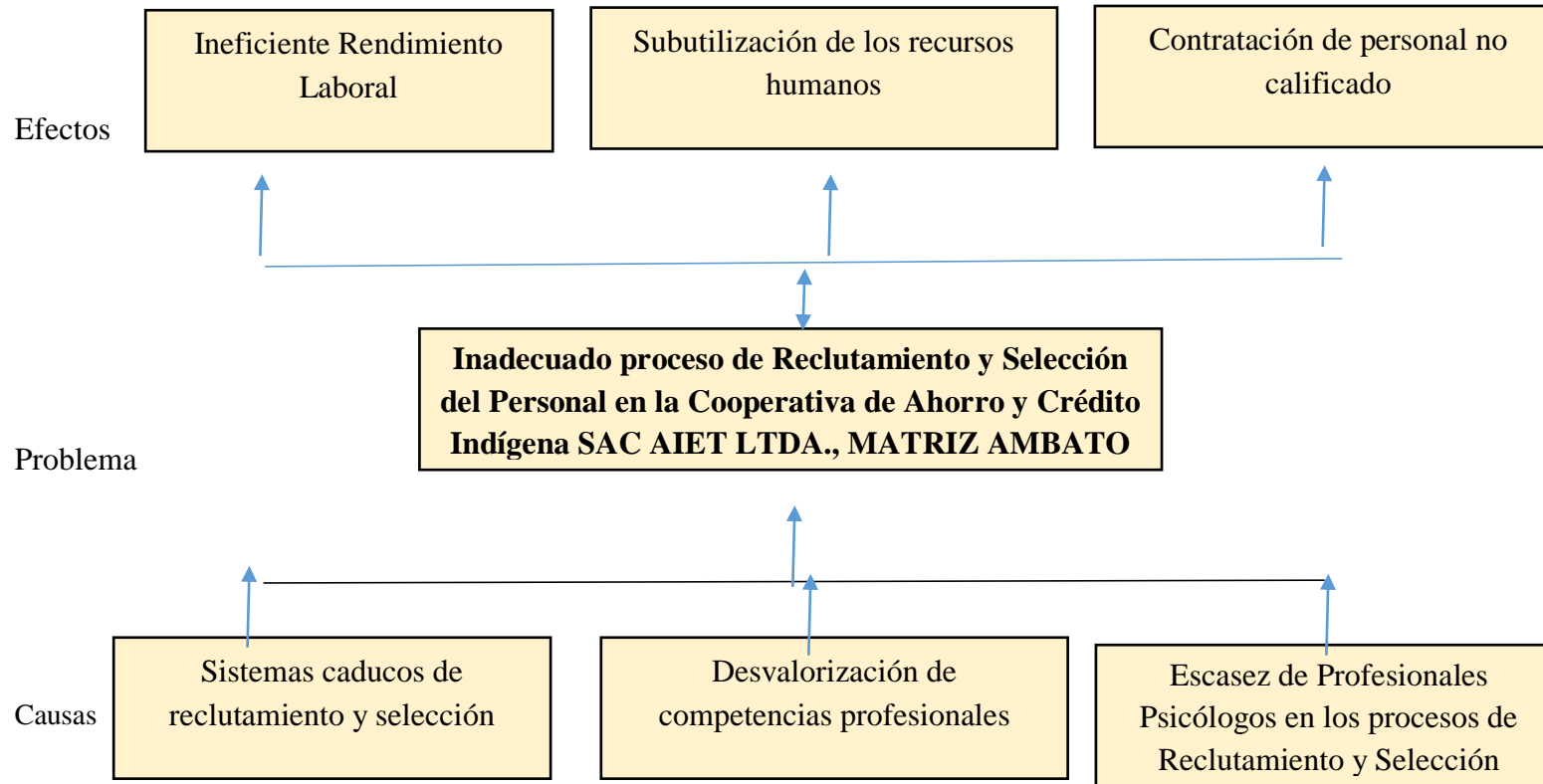
Cabe destacar que el rendimiento laboral, se coadyuva a las técnicas preestablecidas de reclutamiento y selección de personal, mismo que permite elegir entre un conjunto de candidatos la persona más adecuada, para ocupar los puestos existentes en la empresa y determinar su participación activa en la misma.

Por ello, el objetivo principal del reclutamiento en las cooperativas debe establecerse en la obtención de mayor número de personas disponibles, que reúnan los requisitos de los puestos o cargos a cubrirse en la organización de esta manera escoger al personal adecuado de acuerdo a los requerimientos y especificaciones de los diferentes puestos de trabajo y así tener la seguridad de que se ha seleccionado a los mejores.

En la ciudad de Ambato, la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., tiene una constante participación en el mercado ambateño, sin embargo, no cuenta con un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal de acuerdo al análisis del Doctor Franklin Ruiz cofundador de la cooperativa, debido a que el personal que pusieron a cargo del área de recursos humanos en un principio no tenía experiencia en este proceso.

En la empresa no se ha fortalecido el departamento de recursos humanos debido a que este tiene cerca de 3 años, por esta razón en la cooperativa ha existido un 15% de rotación de personal aproximadamente desde su fundación, desafortunadamente existen algunos limitantes en las relaciones interpersonales porque no hay una planificación de reuniones con todos los departamentos, únicamente la parte gerencial y administrativa, disminuyendo el cumplimiento de metas y objetivos organizacionales al no ser incluyente con todo el personal.

### 1.2.2. Árbol de problemas



**Gráfico N. 1.** Planteamiento del problema  
**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

## **Análisis crítico**

El problema de investigación se desarrolla en base a la identificación de las deficiencias en los procesos Reclutamiento y Selección de Personal que influyen en el rendimiento laboral de los colaboradores del área Administrativa de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Sac Aiet Ltda de la ciudad de Ambato, el cual es ocasionado por diversos factores que afectan al desenvolvimiento de los miembros de la organización en su área de trabajo.

Los sistemas caducos de reclutamiento y selección de personal, no permite analizar a profundidad las competencias y destrezas del empleado, por tal motivo el rendimiento laboral de los colaboradores en la cooperativa no está garantizado. Este factor determina las alternativas en los diversos procedimientos en la gestión del talento humano.

Otro factor de análisis, es la desvalorización de competencias profesionales en la institución, generando una subutilización de las competencias, habilidades y destrezas del personal lo cual genera, reducción de productividad, enfermedades laborales y resistencia por parte de los trabajadores de la institución cooperativa, debido a que no pueden desarrollar al máximo su potencial.

Consecuentemente, el insuficiente número de profesionales con conocimiento en psicología industrial, recursos humanos, no ha permitido una contratación correcta a aspirantes al puesto de trabajo porque no se ha explorado previamente antecedentes psicológicos y laborales, lo que produce que, las habilidades cognitivas del candidato no sean previamente evaluadas también, afectando el comportamiento y calidad en las relaciones humanas de los miembros de la organización

### **1.2.3 Prognosis**

Los procesos de reclutamiento y selección de personal en las cooperativas de la ciudad de Ambato permiten desarrollar en forma positiva y eficiente las actividades en función a las condiciones de participación del trabajador en las organizaciones.

La incorrecta participación y planificación de estas actividades desvincula a los trabajadores de la empresa del correcto ambiente laboral, el mismo que es considerado como herramienta de desempeño y mejora.

Es indispensable conocer que de no realizarse un adecuado análisis de los recursos humanos entrantes en la cooperativa, a futuro la empresa puede hallarse afectada, con conflictos legales, escasa cooperación, perjudicando al desarrollo de la institución.

### **1.2.4 Formulación del problema**

¿De qué forma el Reclutamiento y Selección del Personal incide en el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO?

### **1.2.5 Interrogantes de la investigación.**

¿Qué proceso es el adecuado para mejorar el Reclutamiento y Selección del Personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO?

¿Qué factores se requieren para incrementar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO?

¿Qué avances, artículos, procesos, permiten mejorar el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO?



### **1.2.6 Delimitación del Objetivo de investigación**

**Por Contenido:** Reclutamiento y selección del personal

**Campo:** Psicología Industrial

**Área:** Talento Humano

**Aspecto:** Laboral

#### **1.2.6.1 Delimitación temporal**

El presente tema de investigación se desarrollará en los meses de Noviembre 2015 – Mayo 2016.

#### **1.2.6.2 Delimitación espacial**

Se realizará en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO.

### **1.3 JUSTIFICACIÓN**

La investigación es **factible**, porque contamos con la autorización del señor gerente Doctor Segundo Toalombo y directivos de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO y el Departamento de Recursos Humanos, la información es verdadera y confiable, con lo cual podemos hacer uso para la problemática planteada.

Hay un gran **interés** en esta investigación por parte de la junta directiva de la cooperativa, psicólogos industriales, administradores, estudiantes, porque permite conocer el estado y hacer una evaluación de los procesos de reclutamiento y selección de personal en las cooperativas y en entidades financieras.

El **impacto** que se espera con el presente trabajo de investigación es poner en conocimiento las deficiencias en esta área de recursos humanos lo cual permitirá beneficiarse a la empresa y por consecuencia al departamento de talento humano

para fortalecer los procesos de reclutamiento y selección de personal en la cooperativa.

El conocimiento de técnicas de reclutamiento y selección de personal es de **utilidad** para el trabajador y la empresa beneficiando en el rendimiento laboral, que es apropiado para mejorar la productividad empresarial alcanzando los objetivos empresariales, y en los empleados conlleva a la autovaloración, estimulación, desarrollo personal, y fortalecimiento en las relaciones interpersonales.

Los principales **beneficiarios** de esta investigación serán los empleados y estudiantes del área administrativa, recursos humanos, psicología, y estudiantes en general, apoyando a la empresa en el mejoramiento de la gestión de talento humano

## **1.4 Objetivos**

### **1.4.3 Objetivo General**

Investigar la incidencia entre el Reclutamiento y Selección del Personal y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO.

### **1.4.4 Objetivos Específicos**

- Identificar los procesos existentes de reclutamiento y selección del personal de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA.
- Diagnosticar el Rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa SAC AIET.
- Elaborar un artículo académico para complementar la investigación y generar alternativas de solución.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes Investigativos**

El presente trabajo de investigación se basa en la revisión de material de tipo bibliográfico de autores y temas de estudio que serán fuente de consulta e investigación.

Según Salguero. J (2016) en su tesis con tema “El reclutamiento y selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores en la Empresa Ingecomthsa de la ciudad de Quito, provincia de Pichincha”, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad Técnica de Ambato” indica que.

#### **Conclusiones**

- Muchos colaboradores de la empresa INGECOMTHSA no poseen las competencias necesarias para desempeñar en sus puestos con normalidad, lo cual afecta la productividad, así mismo existe inconformidad de los trabajadores que si se desempeñan eficazmente en sus cargos.
- Al no contar con un proceso de reclutamiento y selección correcto dentro de la institución se suele contratar personal con deficientes conocimiento o sin competencias para desempeñar un cargo, por lo cual el Desempeño Laboral de los colaboradores es bajo.
- Se concluye que al no contar con un perfil de competencias y un proceso de Reclutamiento y Selección ejecutable, se deben desarrollar e implantar los mismos para estar en un nivel competitivo con las empresas de la misma índole.

Se menciona en la presente tesis, que existe la problemática de un deficiente proceso de reclutamiento y selección de personal, y la importancia de contar con un perfil de competencias que permita tener en cuenta todo lo que tiene que cumplir el trabajador, esto ayuda al personal a desarrollarse de manera eficaz, e influye directamente como un aspecto importante a tener en cuenta en el reclutamiento y selección de personal.

Según Proaño. B (2015) en su tesis “La selección de personal y el desempeño laboral de los colaboradores de la Corporación Impactex Cía Ltda de la ciudad de Ambato, provincia de Tungurahua”. Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad Técnica de Ambato indica que.

### **Conclusiones**

- De la investigación realizada se llega a determinar que en la Corporación Impactex Cía Ltda, la selección de personal o colaboradores se la realiza de una manera no adecuada ya que la misma no cuenta con un sistema, que garantice la idoneidad del colaborador, y especialmente se conozca de su trayectoria laboral y en especial de su desempeño laboral.
- En la Corporación Impactex Cia. Ltda sus colaboradores no están íntimamente relacionados con el sentido de pertenencia de la misma, esto se lo puede determinar mediante la investigación realizada con la que se llega a determinar que el desempeño laboral de los colaboradores no es la adecuada.
- La carencia de un sistema establecido de selección de personal en la corporación, hace que no se pueda definir adecuadamente el rendimiento laboral de sus colaboradores.

El presente trabajo aporta al orientarse mucho más en el Departamento de Recursos humanos, al abordar aspectos notables, para que progresivamente vaya mejorando el sentido de pertenencia y el cariño hacia la institución, y se

establezca un sistema de reclutamiento y selección de personal que aporte y garantice el rendimiento laboral de los colaboradores.

Según Sandoval. P (2011) en su tesis "Reclutamiento y selección de personal como medio de optimizar el rendimiento laboral en la empresa Creaciones Rose de la ciudad de Ambato" de la facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato, concluye que.

### **Conclusiones**

- Creaciones Rose Cía. Ltda. ejerce una actividad comercial en la Ciudad de Quito, ofreciendo una línea de productos de consumo inmediato y duradero, a un tipo de clientes actuales de nivel medio alto, siendo ellos quienes adquieren los productos en mayores oportunidades, destacándose su nivel de satisfacción y el grado de influencia.
- La empresa está estructurada de forma que cada departamento conoce de cuáles son sus funciones, y del personal a su cargo, dispone de una estructura planificada de forma deliberada de los papeles a desempeñar por las personas, cuenta con seis departamentos: Presidencia, Gerencia, Ventas, Comercialización, Financiero y Talento Humano.
- Haciendo referencia al Departamento de Talento Humano, al que se analizó a profundidad, no dispone de un procedimiento técnico para seleccionar al personal, ocasionando una serie de problemas cuyo resultado es no disponer de personal preparado y competente.

El área de la empresa Creaciones Rose Cía. Ltda., no desarrolla un proceso claro de reclutamiento y selección de personal, por ello no escoge convenientemente a su personal, aspecto que incita distintas problemáticas como el bajo rendimiento laboral, incumplimiento de los objetivos propuestos, insatisfacción por parte de los consumidores, elementos que no ceden el desarrollo adecuado de la empresa.

Según Barahona. H (2016) "El reclutamiento y la selección del personal en el rendimiento laboral de los colaboradores de la empresa modas y textiles mundo

azul”, Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación, Universidad Técnica de Ambato (2016), se concluye que.

### **Conclusiones**

- En base a la investigación realizada se puede concluir que efectivamente el reclutamiento y selección de personal marca su incidencia en el rendimiento laboral de los colaboradores de la Empresa Modas y Textiles Mundo Azul puesto que el contratar personas de manera empírica y poco capacitadas para el desarrollo adecuado de las actividades del puesto asignado, genera múltiples dificultades limitando el cumplimiento de objetivos en general.
- En el estudio realizado, se determinó que en la empresa Modas y Textiles Mundo Azul, no se emplean métodos actuales en el proceso de reclutamiento y selección de personal, es decir no se aplican herramientas técnicas que permitan una valoración objetiva y estandarizada de actitudes, conocimientos y habilidades de un individuo, la carencia de éstos métodos dentro de la empresa no ha permitido obtener personal competente que brinde un desempeño eficiente y de calidad.
- Se concluye a de más que los factores que dan origen a ésta problemática es la deficiente administración del recurso humano, así como la inexistencia de un manual tanto de funciones como de reclutamiento de personal, lo que ha generado dificultades en la operatividad y rendimiento de los colaboradores.

Haciendo referencia a las personas de Talento Humano, al que se analizó a profundidad, no dispone de un procedimiento técnico para seleccionar al personal, ni un manual que les guíe a cabalidad, la poca preparación en implementar nuevas técnicas de seleccionar a los nuevos empleados ocasionando una serie de problemas cuyo resultado es no disponer de personal preparado y competente.

### **2.2.1. Fundamentación Filosófica**

*En las empresas contemporáneas es importante inspeccionar la gestión del talento humano, porque favorecen el desempeño en la productividad de la empresa alcanzando el agrado en el trabajo, la innovación y flexibilidad, favoreciendo en el desempeño laboral y previniendo el ausentismo. Castellanos, L. 2014, P. 56.*

La presente investigación se fundamenta bajo un paradigma crítico propositivo. Crítico porque analiza y cuestiona los procesos de Reclutamiento y Selección del Personal y su incidencia en el Rendimiento Laboral. Propositivo porque propone alternativas de solución para mejorar el rendimiento Laboral.

### **2.2.2. Fundamentación Epistemológica**

*Las personas obtienen conocimientos en el contexto empresarial alcanzando habilidades, experiencias que permiten preparar sus esfuerzo y obtener objetivos, logrando metas comunes tanto particulares como grupales influyendo en el desarrollo del proceder a través de una visión armónica y holística destacando la capacidad cognitiva e intelectual que en la empresa favorece el talento, el conocimiento y el capital humano. Aguilar, 2014, p. 45.*

Los talentos y destrezas son importantes para lograr alcanzar los objetivos de los trabajadores en la organización de modo que su comportamiento sea el más idóneo para sus funciones y adaptarse a los cambios constantes.

### **2.2.3. Fundamentación Axiológica**

*La aplicación de valores es una orientación práctica para el alcance de objetivos empresariales encaminados al desempeño laboral a través de la comunicación, el dialogo, motivando al empleado en el progreso de sus funciones y actividades dirigidas hacia el éxito personal, profesional e institucional. (Castellanos, L. p. 56)*

Las investigaciones parten de los valores y el análisis de principios que apoyan la permanencia, promueven la observación en la selección de personal, los valores ayudan a que las personas logren alcanzar los objetivos en la organización manejando una adecuada comunicación, responsabilidad, respeto, que se encuentra determinado alcanzar el éxito individual y empresarial.

#### **2.2.4. Fundamentación Ontológica**

La investigación planteada tiene como finalidad razonar como el trabajador está vinculado a su entorno laboral, donde se destaca las habilidades propias del individuo, donde se promueve un análisis constante y toma de decisiones.

#### **2.2.5 Fundamentación Legal**

El problema de investigación se fundamenta legalmente en:

### **PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR**

**Objetivo 9.** Garantizar el trabajo digno en todas sus formas.

9.5. Fortalecer los esquemas de formación ocupacional y capacitación articulados a las necesidades del sistema de trabajo y al aumento de la productividad laboral.

e. Generar, sistematizar, consolidar y difundir, información relevante y oportuna, para la formulación de programas de capacitación y formación para el trabajo.

### **CONSTITUCIÓN DE LA REPUBLICA**

Sección octava

Trabajo y seguridad social

**Art. 33.-** El trabajo es un derecho y un deber social, y un derecho económico, fuente de realización personal y base de la economía. El Estado garantizará a las personas trabajadoras el pleno respeto a su dignidad, una vida decorosa, remuneraciones y retribuciones justas y el desempeño de un trabajo saludable y libremente escogido o aceptado.



## CÓDIGO DEL TRABAJO

### Capítulo IV

**Art. 45. Obligaciones del trabajador.** Son obligaciones del trabajador:

- a) Ejecutar el trabajo en los términos del contrato, con la intensidad, cuidado y esmero apropiados, en la forma, tiempo y lugar convenidos.
- d) Observar buena conducta durante el trabajo.
- e) Cumplir las disposiciones del reglamento interno expedido en forma legal.

### LOSEP

**Art. 65.- Del Ingreso A Un Puesto Público.**

El ingreso a un puesto público será efectuado mediante concurso de merecimientos y oposición, que evalúe la idoneidad de los interesados y se garantice el libre acceso a los mismos. El ingreso a un puesto público se realizará bajo los preceptos de justicia, transparencia y sin discriminación alguna. Respecto de la inserción y accesibilidad en igualdad de condiciones al trabajo remunerado de las personas con discapacidad y de las comunidades, pueblos y nacionalidades, se aplicarán acciones afirmativas. El Ministerio de Relaciones Laborales implementará normas para facilitar su actividad laboral.

La calificación en los concursos de méritos y oposición debe hacerse con parámetros objetivos, y en ningún caso, las autoridades nominadoras podrán intervenir de manera directa, subjetiva o hacer uso de mecanismos discrecionales. Este tipo de irregularidades invalidarán los procesos de selección de personal.

**MINISTERIO DE RELACIONES LABORALES**  
**SUBSISTEMA RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE**  
**PERSONAL DEL SECTOR PUBLICO**

**CAPÍTULO II**  
**DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL**

Art. 3.- De los parámetros de la Selección de Personal. - La selección de personal deberá cumplir con los siguientes parámetros:

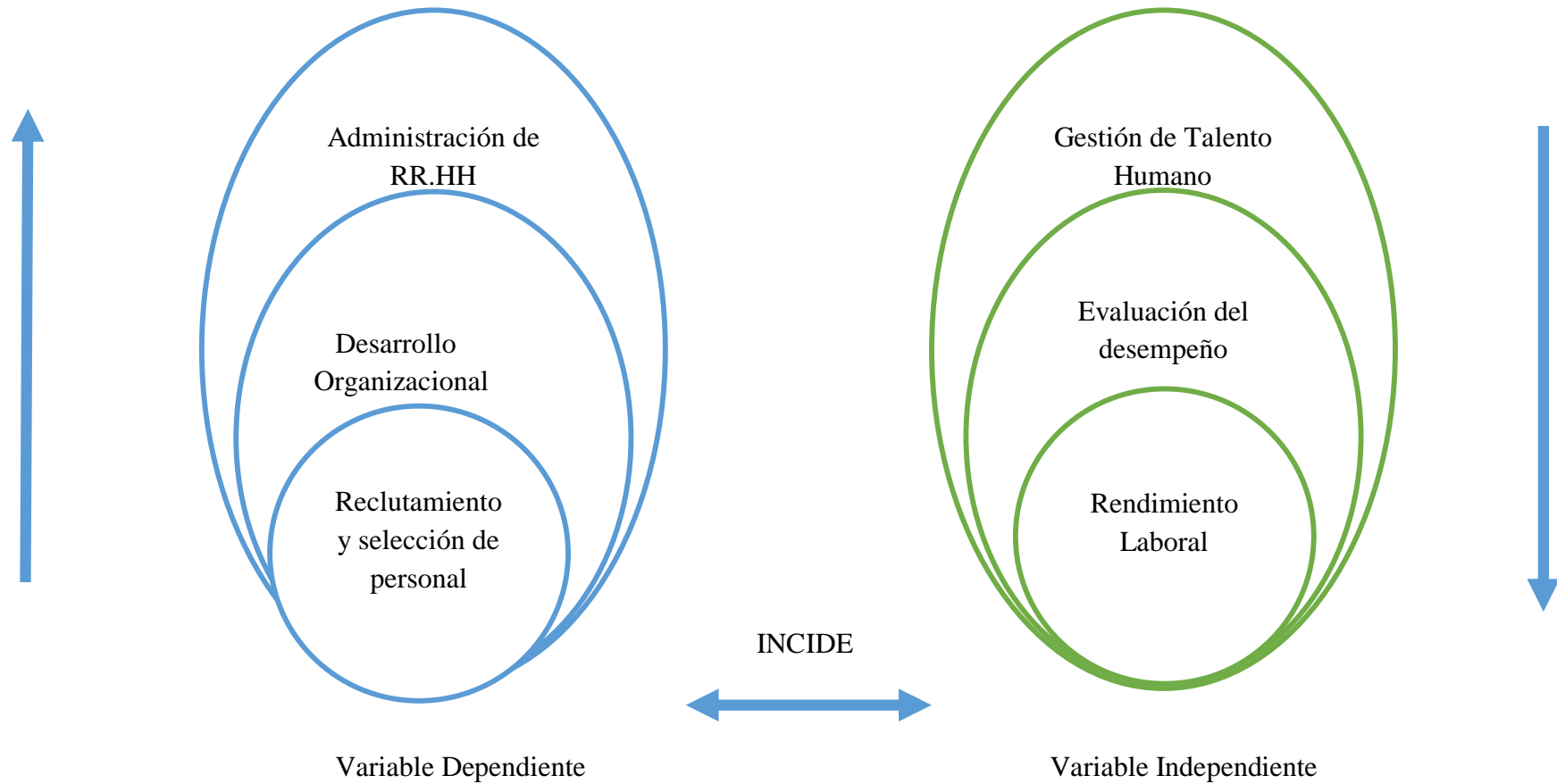
- a) Todos los puestos de las instituciones del Estado sujetas al ámbito de la LOSEP deben contar con la descripción y perfiles de los puestos institucionales, los cuales deben ser producto de los estudios realizados de conformidad con el procedimiento establecido en la Norma del Subsistema de Clasificación de Puestos del Servicio Público, considerándose que para la elaboración de los perfiles indicados no se exigirá experiencia en el sector público salvo excepciones previamente aprobadas por el Ministerio de Relaciones Laborales;
- b) Las convocatorias a los concursos de méritos y oposición tendrán carácter público y procurarán la participación de la mayor cantidad de personas con los perfiles requeridos para cada puesto sometido a concurso, mediante acciones de difusión que faciliten la información y mejoren las oportunidades de acceso laboral;
- c) Los procesos de selección para el ingreso, así como el ascenso y la carrera del servicio público, constituyen instrumentos de gestión destinados a lograr que el personal seleccionado para el puesto cumpla con las características y requisitos determinados en el manual de puestos institucional y en el manual de puestos genéricos. Además, miden las características más relevantes de las y los aspirantes al puesto, tales como: instrucción formal, experiencia, capacitación, competencias técnicas y conductuales: así como su actitud y motivación hacia el trabajo.

d) Los concursos de méritos y oposición permiten a las y los postulantes acceder a un puesto en el servicio público sin discriminación alguna para todas y todos los participantes con independencia de su etnia, nacionalidad, edad, condición socioeconómica, orientación sexual, género, religión, estado de salud, discapacidad, si fuere del caso, o cualquier otra distinción personal o colectiva, temporal o permanente, en igualdad de oportunidades, en función de sus méritos y competencias personales, aplicando, además, acciones afirmativas que permitan que esta igualdad de oportunidades se materialice;

e) Los procesos de reclutamiento y selección del personal que vayan a ingresar o ascender en el servicio público serán imparciales y objetivos conforme lo establece la Ley. Los responsables de estos procesos velarán por la transparencia, el cumplimiento y aplicación de estos parámetros y en ningún caso las autoridades nominadoras, sus delegados, dignidades institucionales o los miembros de los tribunales de méritos y oposición y de apelaciones podrán interferir en los mismos, hacer uso de mecanismos discrecionales o ceder a presiones internas y/o externas de cualquier tipo o de grupos de interés.

Art. 4.- Del Reclutamiento y Selección de Personal.- Todo proceso de reclutamiento y selección de personal para puestos protegidos por la carrera del servicio público deberán realizarse obligatoriamente a través de concursos de y oposición, utilizando la plataforma tecnológica del subsistema de reclutamiento y selección de personal administrada por el Ministerio de Relaciones Laborales como único medio válido para la aplicación y seguimiento de un proceso de reclutamiento y selección, en la cual se tendrá que ingresar, registrar y gestionar cada etapa del concurso a través de la página web [www.socioempleo.gob.ec](http://www.socioempleo.gob.ec).

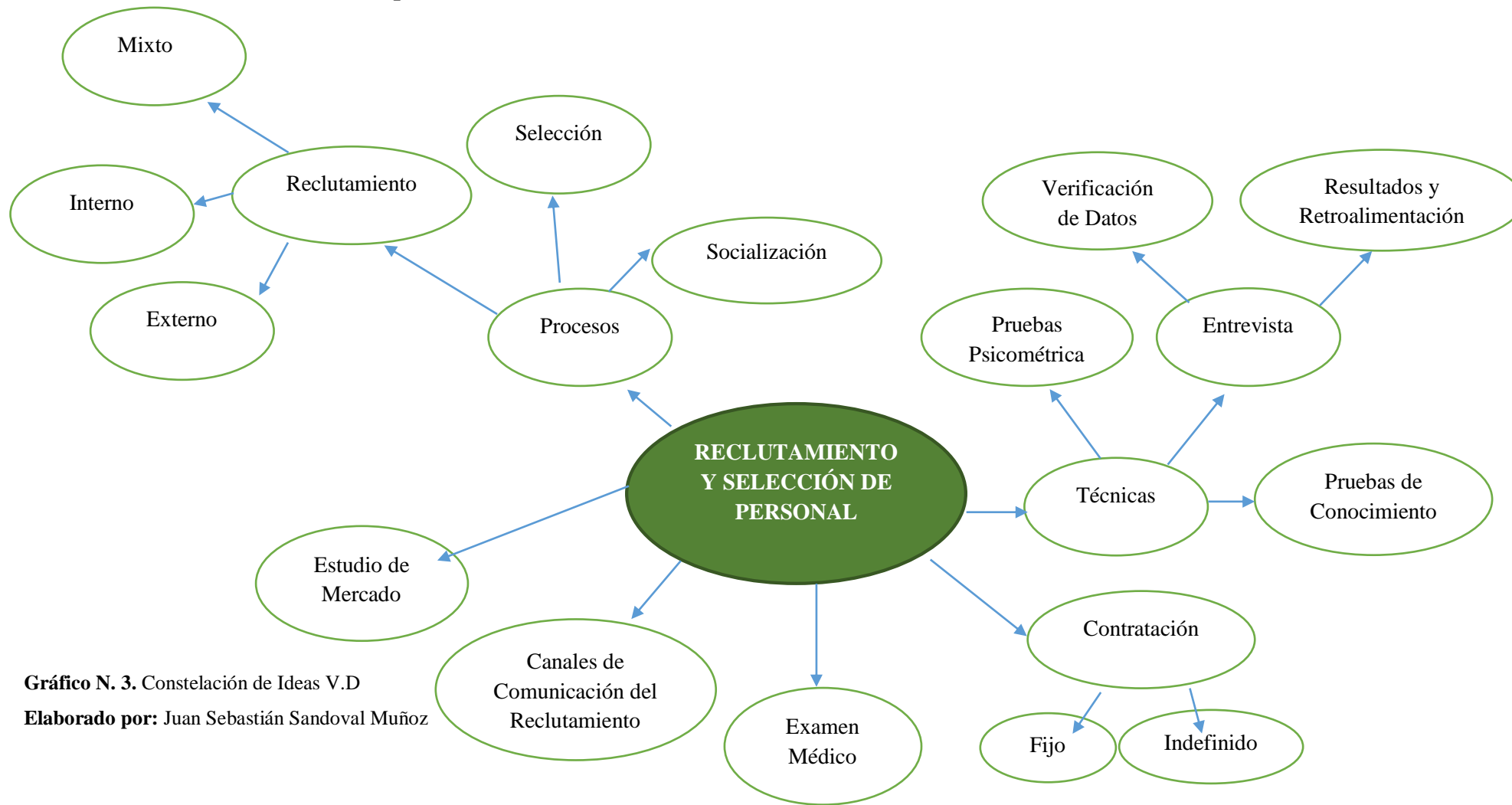
### 2.3. Categorías fundamentales



**Gráfico N. 2.** Categorías Fundamentales

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Constelación de ideas. Variable Dependiente**



**Gráfico N. 3.** Constelación de Ideas V.D  
**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Constelación de ideas. Variable Independiente**

**Gráfico N. 4.** Constelación de Ideas V.I

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz



## **2.4. Fundamentación científica de la Variable Independiente**

### **2.4.1 Reclutamiento y Selección de Personal**

La selección de personal dentro de la empresa, esta inserta dentro de su planificación estratégica, ya que en ella: se trasladan los objetivos estratégicos a objetivos tácticos, se realiza una autoevaluación de la empresa, de sus fortalezas, debilidades, cultura y se lleva a cabo una evaluación de entorno de la empresa.

#### **Definición**

*El reclutamiento es aquel proceso que consiste en elegir entre diversos candidatos para un cargo, cuando se ha estimado útil crear, mantenerse o transformar ese cargo de detectando empleados potenciales, que cumplan los requisitos adecuados para realizar un determinado trabajo, atrayéndolos en cantidad suficiente, de modo que sea posible una posterior selección de algunos de ellos. Cuesta, 2010, p. 170.*

Este proceso de selección de personal consiste en asegurar que una persona este el puesto adecuado y en el momento oportuno, esto a su vez requiere de decisiones acertadas por parte de las personas para conocer sus talentos especiales.

*“En el correcto diseño de un modelo de Reclutamiento y Selección de Talento Humano de una empresa por competencias para cargos de los niveles Directivo de una empresa, permite elegir nuevos colaboradores con estándares y esquemas necesarios para contribuir con el desarrollo empresarial”, Restrepo (2008, p. 50.)*

De tal forma que el sistema de Gestión Humana coherente con los planes estratégicos y con la creencia que las personas con sus capacidades y su motivación son las que verdaderamente crean la ventaja competitiva y establecen la diferencia en las empresas de éxito.

Escogemos de los candidatos al más adecuado para ocupar los cargos existen en la empresa, para mantener o aumentar la eficiencia y por ende el rendimiento del

personal de la empresa. Este proceso de selección se puede configurar como la comparación y decisión, en donde influyen factores como el análisis y especificaciones del cargo de los candidatos que compiten en la organización para la vacante de trabajo.

*El reclutamiento es el proceso mediante el cual una organización trata de detectar empleados potenciales, que cumplan los requisitos adecuados para realizar un determinado trabajo, atrayendolos en cantidad suficiente el reclutamiento pretende escoger una gran cantidad de candidatos, en función de las exigencias del trabajo y de las características del puesto. Garcia, 2004, p. 70.*

Sin embargo, esta elección no está dirigida a la obtención del mejor candidato entendiendo por éste el más dotado en términos generales, sino a la búsqueda del aspirante cuyas características se adecuen más al perfil del puesto que se pretende cubrir. Y dicho perfil, no sólo debe ceñirse a las capacidades, conocimientos o aptitudes requeridas, sino también a su posible integración en un concreto ambiente laboral, que englobará en su entorno los aspectos físicos y sociales.

#### **2.4.1.1 Fuentes y medios de Reclutamiento**

Según el estudio de Chiavenato, I. (2008) “*Las fuentes de reclutamiento son los segmentos dentro del mercado de recursos humanos explorados por los mecanismos de reclutamiento de la empresa, en donde se pueden encontrar los aspirantes a empleo*”. Es por ello que el mercado está conformado por candidatos que pueden estar empleados o disponibles (desempleados), y también existen los potenciales (que no están interesados).

En base a lo anterior, detallaremos dos tipos de reclutamiento:

#### **2.4.1.2. Reclutamiento Interno**

En su libro Chiavenato, I. (2008), determina dos tipos de reclutamiento:



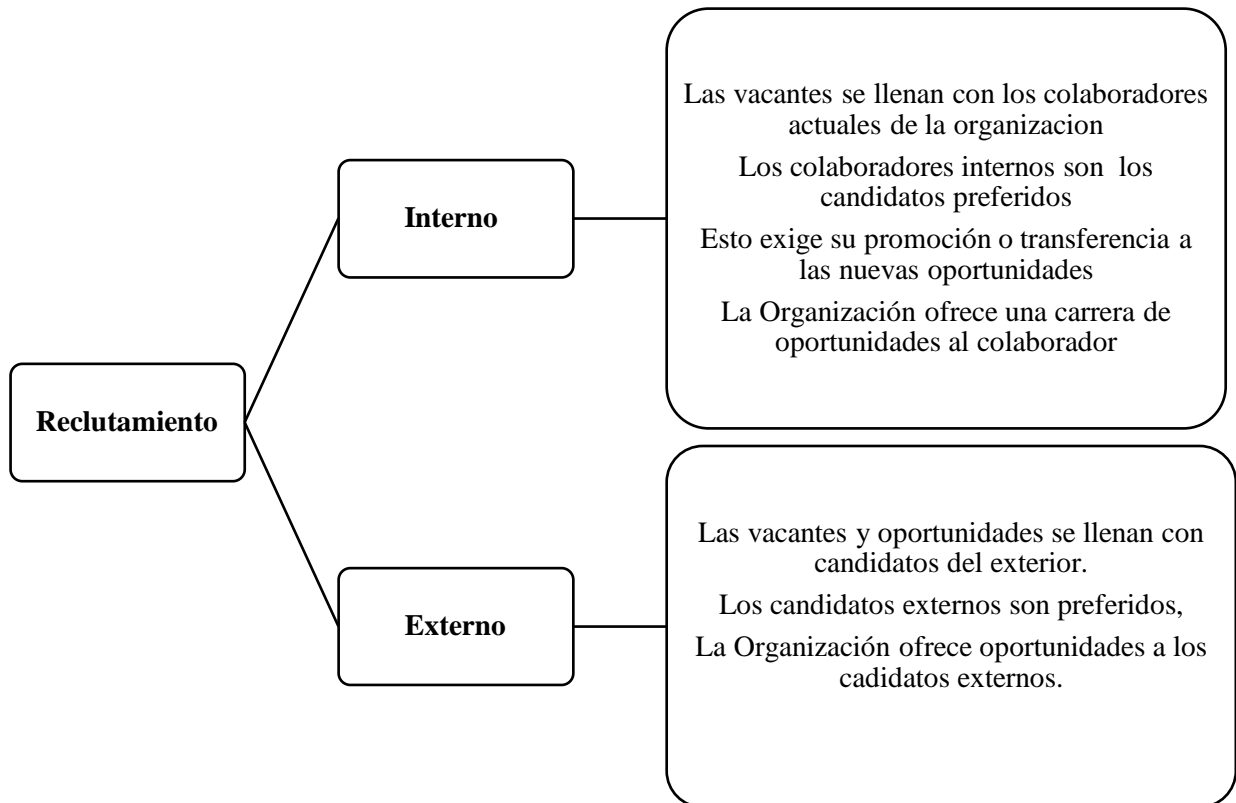
El reclutamiento es interno cuando, al presentarse determinada vacante, la empresa intenta llenarla mediante la reubicación de sus empleados, los cuales pueden ser ascendidos (movimiento vertical) o traslados (movimiento horizontal) o transferidos con ascenso (movimiento diagonal). El reclutamiento interno puede implicar: Transferencia de personal, Ascensos de personal, Transferencia con ascenso de personal, Programas de desarrollo de personal, Planes de "profesionalización" (carreras) de personal.

#### **2.4.1.3. Reclutamiento Externo**

El reclutamiento externo se da cuando una organización desea llenar una vacante con personas de afuera de la empresa, es decir, con candidatos. Habitualmente se recurre a candidatos reales o potenciales, favorables o empleados en otras organizaciones (Chiavenato, I., 2008).

Sin embargo, se habla también sobre este canal de reclutamiento, y se describe como “un sistema de reclutamiento de bajo costo, alto rendimiento y bajo índice de tiempo, además de ser uno de los vehículos más eficientes y de mayor cobertura”.

A lo cual Rojas, P. (2010) indica que *“en relación de los anuncios en la prensa y medios de comunicación, considera una de las técnicas de reclutamiento más eficaces para atraer candidatos”*, es más cuantitativo que cualitativo, porque se dirige a un público más general y su discriminación depende del grado de selectividad que se pretende aplicar.



**Gráfico N. 5.** Tipos de Reclutamiento  
**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

#### 2.4.1.4. Selección de Personal

##### Definición

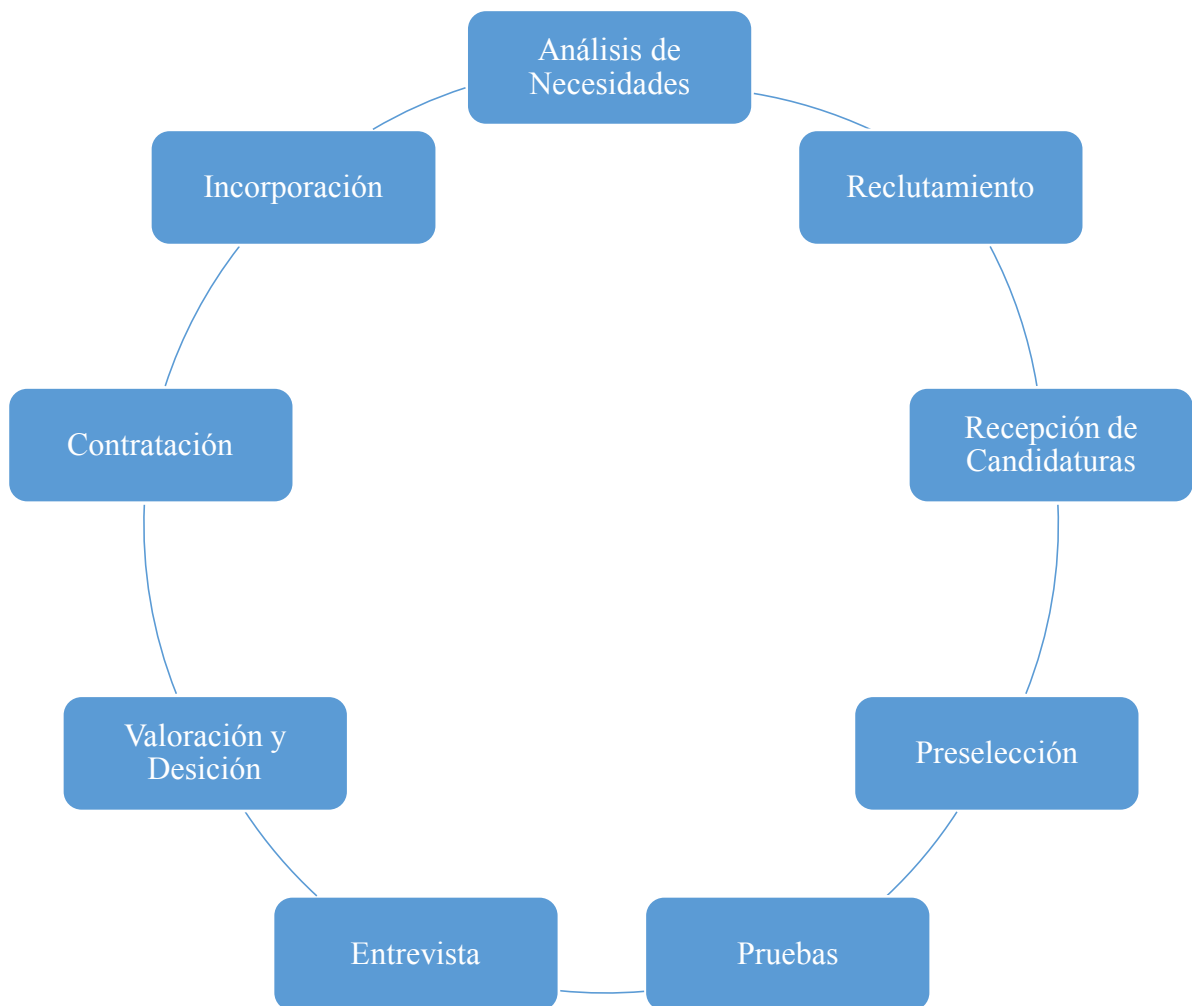
*La selección de personal consiste en escoger al mejor de varios postulantes dentro de un número de participantes, y busca solucionar problemas fundamentales dentro de la empresa como la adecuación del hombre al cargo, y la eficiencia en el cargo al cual quiere trabajar. Cooper, 2004, p. 60.*

Es el proceso para encontrar el empleado que cubra el puesto que se requiere, a un costo también adecuado, que permita la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades y potencialidades a fin

de hacerlo más satisfactorio a sí mismo y a la comunidad en que se desenvuelve para contribuir, de esta manera, a los propósitos de la organización.

Según (Garcia Ramos, 2012) indica las siguientes etapas dentro del Reclutamiento y Selección de personal.

#### PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL



**Gráfico N. 6.** Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

El modelo clásico, plantea que entre las principales etapas del proceso de selección son las siguientes: solicitud, exámenes, entrevistas, verificación de antecedentes y el examen médico. El panorama puede variar según las exigencias de la empresa.

#### **2.4.1.5. Pruebas de selección de personal**

En la fase de análisis y valoración de la información recibida, va a resultar decisiva la experiencia del seleccionador, porque un conjunto de pruebas y valoración tanto objetivas como subjetivas, determinarán la presentación de las candidaturas finales.

Los tipos de pruebas objetivas más usuales son:

**Técnicas.** Las profesionales que son específicas del puesto de trabajo a ocupar.

**Físicas.** Muestran si se poseen determinadas aptitudes y habilidades básicas y genéricas para el puesto de trabajo.

**Psicotécnicas.** Tratar de conocer a las personas.

#### **2.4.2. Desarrollo organizacional**

##### **2.4.2.1. Definición**

*“El desarrollo organizacional es un proceso que se rige al futuro por una visión a través de factores como la comunicación, dirección, organización, por lo tanto, es una respuesta al cambio donde la comunicación es determinante en la dirección y el futuro de la organización con la finalidad de cambiar pensamientos, estructuras, y puedan adaptarse a nuevos procesos”. Blasco. 2004, p 78*

Todo proceso de desarrollo organizacional implica el desempeño integro de los trabajadores, mediante acciones que impulsen el logro de objetivos y metas organizacionales.

El desarrollo organizacional abarca a la totalidad de la empresa buscando la eficacia, ayudando al cambio en la organización para acomodarse a la evolución tecnológica y nuevos desafíos dentro del mercado en el que se desenvuelven, siendo necesario que los miembros de la empresa estén abiertos al cambio, adaptándose de la mejor manera a la transformación del medio empresarial.

#### **2.4.2.2. Etapas del Desarrollo Organizacional**

El desarrollo organizacional es un tipo de cambio difícil y requiere de ayuda de expertos y expertos externos, los cuales establecen las dificultades en el interior de la organización y ofrecen la capacitación intensa necesaria para modificar las actitudes y valores básicos.

Sin embargo, Godoy, A. (2010) el desarrollo organizacional pasa por las siguientes etapas:

- a) Recolección de datos: Determinación de la naturaleza y disponibilidad de los datos necesarios y de los métodos utilizables para su recolección dentro de la organización. Incluye técnicas y métodos para describir el sistema organizacional, las relaciones entre sus elementos y las maneras de identificar problemas y asuntos más importantes.
- b) Diagnóstico organizacional: Del análisis de datos tomados se pasa a su interpretación y diagnóstico. Se trata de identificar los problemas más importantes, sus consecuencias y establecer preferencias y objetivos.
- c) Acción de intervención: Se selecciona cual es la intervención más adecuada para solucionar un problema particular organizacional. Esta no es la fase final del desarrollo organizacional, ya que este es un continuo y una etapa capaz de facilitar el proceso sobre una base de continuidad.

### **2.4.2.3. Objetivos del Desarrollo Organizacional**

El desarrollo organizacional debe surgir a partir de objetivos específicos una vez diagnosticada la situación que se busca mejorar. Sin embargo, existen objetivos generales que pueden o no utilizarse dependiendo de cada situación en particular.

Entre estos objetivos, Rodríguez, D. (2002) destaca los siguientes:

- Desarrollar la capacidad de asistencia entre individuos y grupos con el fin de acrecentar el espíritu de trabajo en equipo y la unificación de todos los involucrados;
- Constituir y buscar la armonía entre las necesidades y objetivos de la empresa y del personal que la conforma.
- Perfeccionar los sistemas de información y comunicación.
- Desarrollar el sentido de pertenencia en las personas para incrementar su motivación y lealtad a la empresa;
- Desarrollar las potencialidades de los individuos en las áreas técnicas, administrativas e interpersonales.
- Establecer un clima de confianza
- Crear un clima de receptividad con el fin de conocer las realidades organizacionales para de esta manera diagnosticar y solucionar problemas.

## **2.4.3 Administración de Recursos Humanos**

### **2.4.3.1. Definición**

*“Es la manera de seleccionar a las personas, de reclutarlas en el mercado, de integrarlas, inducirles, orientarlas, hacerlas trabajar, desarrollarlas, recompensarlas o evaluarlas y controlarlas, la calidad en la manera en que se administra a las personas en la organización” Chiavenato 2011. p. 156*

La manera en la que tratan a las personas dentro de la organización para cumplir objetivos es un aspecto fundamental en la competitividad organizacional, los cinco procesos de la Administración de Recursos Humanos son:

**Integración:** las actividades comprendidas en este proceso son; la investigación de mercado de RH, el reclutamiento de personal y la selección de personal.

**Organización:** se encuentra la socialización de personas, el diseño de puestos, la descripción y análisis de puestos y la evaluación del desempeño.

Retención: se refiere a la conservación y retención del personal, está integrada por; la remuneración y retribución, las prestaciones y servicios sociales, la higiene y seguridad en el trabajo y las relaciones sindicales.

Desarrollo: integra la capacitación y desarrollo organizacional.

Auditoria: se encuentra el banco de datos o sistema de información, Controles-constancia- productividad- balance social.

Existen procesos dinámicos definidos específicamente para captar, integrar, retener, desarrollar y evaluar a las personas dentro de una organización; además, estos procesos al interactuar obligan a que el cambio en una persona influya en todo el grupo, y a su vez esto origina adaptaciones y ajustes en el sistema.

#### **2.4.3.2. Objetivos de la Administración de Recursos Humanos**

Según (Chiavenato 2007) la Administración de Recursos Humanos consiste en la planeación, la organización, el desarrollo, la coordinación y el control de técnicas, capaces de promover el desempeño eficiente del personal. Significa conquistar y mantener personas en la organización, que trabajen al máximo con una actitud positiva y favorable.

Los objetivos de la Administración de Recursos Humanos son:

Crear, mantener, desarrollar un conjunto de recursos humanos con habilidades, motivación, suficientes para conseguir los objetivos organizacionales.

Crear, mantener y aumentar condiciones organizacionales que permitan la aplicación, el desarrollo, la satisfacción de los recursos humanos, logrando alcanzar

los objetivos individuales.

Alcanzar eficiencia y eficacia con los recursos humanos disponibles.

La administración de recursos humanos tiene como objetivo planear las actividades de los integrantes de la empresa, favoreciendo en las capacidades de un desempeño eficiente, ayudando en el desarrollo empresarial de la mejor forma posible, impresionando a los integrantes de la organización manteniéndolos en su trabajo, desempeñándose adecuadamente para incrementar el desarrollo empresarial.

### **2.4.3.3. Importancia de administración de recursos humanos**

La administración de recursos humanos es importante hoy en día dado que es dar importancia al manejo adecuado del talento humano que permite a las organizaciones mejorar el ambiente de trabajo, la productividad y ser más competitivos a nivel local e internacional de ser el caso. En tanto una correcta administración de recursos humanos permite una mejor comunicación organizacional eliminando pérdidas dentro de las empresas.

### **2.4.3.4. Condicionantes de administración de recursos humanos**

Dolan, Valle, Jackson y Schuler (2003) mencionan dos tipos de condicionante que son las influencias internas y externas a la administración de recursos humanos que se mencionan a continuación.

#### **Influencias Internas**

Apoyo de la alta dirección. La alta gerencia es la que determina la importancia que tendrá la gestión de los recursos humanos en la organización.

El apoyo de la dirección a la gestión de los recursos humanos se aprecia fundamentalmente en el estatus dado a sus responsables funcionales y por el peso que el componente humano tiene en las decisiones de la organización, por ejemplo, participando en los comités estratégicos.

**Estrategia:** La estrategia determina las características generales de la organización precisa de sus empleados.

**Cultura:** La cultura institucional representa el sistema de valores de la organización. Influida en gran medida por la alta gerencia, a través de ésta se determina los valores y supuestos de la gente sobre la voluntad de trabajo, ética y la forma en que debieran ser tratados. La cultura representa un intangible difícil de medir pero que explica el grado de discrecionalidad o libertad que se da a las personas en la toma de decisiones (empowerment), los criterios de promoción o desarrollo establecidos, los sistemas y orientación dada a la retribución, preocupación por las condiciones de trabajo, etc.



**Tecnología y estructura:** Por lo general, mediante el término tecnología se suele hacer referencia a los equipos y conocimientos utilizados para producir bienes y prestar servicios. Una consecuencia de los nuevos sistemas de producción son los cambios en las estructuras organizativas. La estructura de las organizaciones cada vez está jerarquizada: la organización del trabajo se efectúa por procesos y mediante grupos. Gracias a la tecnología moderna y a los sistemas informáticos, la supervisión estrecha resulta innecesaria y las responsabilidades del control tienden a transferirse al individuo que realiza la tarea, por lo que ciertos niveles de supervisión desaparecen y se produce el aplacamiento jerárquico, alcanzándose con ello una mejora en la calidad y una reducción de los costes. Pero estas nuevas formas organizativas también repercuten en la política de promociones o gestión de las carreras, los criterios de evaluación (individual vs. grupo), la orientación en la formación (específica vs. polivalente), sistemas de retribución (individual vs. Grupo), etc. por tanto, tecnología y estructura son dos importantes condicionantes de la gestión de los recursos humanos.

**Tamaño:** El tamaño de la organización es igualmente un factor importante para las actividades relacionadas con los recursos humanos. Con algunas excepciones, cuanto más grande sea la organización, más desarrollado estará su mercado interno de trabajo, y menos dependerá del mercado de trabajo externo, dotándolo de una mayor libertad a la hora de establecer diferentes políticas de recursos humanos.

## **2.5. Fundamentación científica de la variable dependiente**

### **2.5.1. Rendimiento laboral**

#### **2.5.1.1. Definición**

El rendimiento laboral implica la productividad y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual, las organizaciones analizan los procesos de selección utilizados y buscan resultados a través de técnicas de mejora continua.

*Un conjunto de conductas laborales del trabajador en el cumplimiento de sus funciones; también se le conoce como desempeño laboral o méritos laborales. Se considera también como el desarrollo de las tareas y actividades de un empleado, en relación con los estándares y los objetivos deseados por la organización. Chiavenato, 2008, p. 150*

Sin embargo, el termino se define tambien como la relación existente entre lo producido y los medios empleados, como: mano de obra, materiales, energía, entre otros

El rendimiento laboral puede certificar el triunfo o la ruina de una empresa en cualquier campo, ya que unos empleados alegres son trabajadores productivos y motivados, y de acuerdo al autor Mondy, R. (2015), depende de la integración, motivación, responsabilidad, actitud, el liderazgo y el orden, estas simples actitudes cambian el total funcionamiento de los trabajadores, dándoles el sentido de pertenencia de la empresa u organización.

#### **2.5.1.2. Métodos de Motivación**

Según Jamera (2010, p. 46.) comunica que existen varios métodos de motivación los mismos que se especifican a continuación.

Entre los métodos de motivación, existen algunos que deben considerarse con las necesidades del trabajador, las cuales se detalla a continuación:

- Maslow: La pirámide de Maslow o jerarquía de las necesidades humanas, indica que si satisfacen las necesidades básicas las personas desarrollamos con el tiempo otras necesidades como las de afiliación, reconocimiento, y autorrealización.
- Herzberg: La Teoría de los dos factores, las personas estamos influenciadas por dos factores, la satisfacción y la insatisfacción.
- Mc Gregor: Teoría X y Teoría Y. Son dos teorías diferenciadas, en la primera los jefes de las empresas creen que los empleados solo trabajan bajo amenazas y la segunda se basa en que creen que los empleados quieren y necesitan trabajar.

- Locke: Teoría de la fijación de metas. La intención de alcanzar una meta es básica para la motivación.

La motivación está presente en todos los aspectos de nuestra vida, las personas necesitamos ser apreciadas y valoradas, que nuestros esfuerzos sean reconocidos y tenemos necesidades que no se satisfacen necesariamente con dinero y la productividad de una organización depende en gran medida del buen desempeño de los trabajadores.

El departamento de recursos humanos tiene en su poder el manejo de actividades dirigidas a crear las circunstancias adecuadas y ambiente, estimulando a los colaboradores que alcancen un nivel superior de desempeño.

### **2.5.1.3. Factores que influyen en el rendimiento laboral.**

Según Bota, (1998, p. 120.) " menciona que existen 7 factores que indiscutiblemente influyen en el rendimiento laboral "

#### **2.5.1.3.1. La Motivación**

La motivación es un elemento indispensable y de gran relevancia en las diferentes áreas de la vida como: la familiar, educativa, laboral, por cuanto sitúa las acciones y se concede así un elemento central.

En su libro, Castellanos, L. (2014) *"la motivación por parte de la empresa, por parte del trabajador y la económica, ya que el dinero es un factor que motiva a los trabajadores y hay que tenerlo muy en cuenta también si se trabaja por objetivos"*. De manera que, la motivación ayuda a las personas a seguir su vida, sus planes con decisión, hacia metas previamente planteadas, siendo un incentivo para las conductas futuras.

#### **2.5.1.3.2. Ambiente de Trabajo**

Es muy trascendental que el empleado pueda sentirse cómodo en su lugar de trabajo ya que esto da mayores posibilidades de desempeñar el trabajo

correctamente y que tenga los conocimientos, habilidades y experiencia suficientes para desarrollar con garantías el puesto de trabajo y, esté motivado e interesado por las características del mismo.

#### **2.5.1.3.3. Establecimiento de objetivos**

El proceso de establecimiento de objetivos, de acuerdo a Gandára, L. (1998) *“es una técnica ideal para motivar a los empleados, ya que se fundan objetivos que se deben desarrollar en un lapso de tiempo”*, tras esta técnica se provee que el empleado se sentirá orgulloso de haber cumplido estos objetivos y retos.

Para lo cual, se debe pensar que al poder fijar los objetivos dentro de una organización, los empleados se sentirán motivados para poder cumplir de una forma conveniente y correcta el objetivo planteado.

#### **2.5.1.3.4. El reconocimiento del trabajo**

El reconocimiento del trabajo de acuerdo a Godoy, A. (2010) *“es una de las técnicas más significativas, que los empleados suelen fijarse frecuentemente de que cuando hacen un trabajo bien, el jefe no lo reconoce”*, por lo que, se manifiesta que esta situación puede desmotivar inmediatamente incluso al mejor de los trabajadores.

Sin embargo, es importante que el jefe inmediato o gerente, pueda reconocer el trabajo que realiza cada persona, ya que de esta manera se sentirá motivado sobre las tareas realizadas dentro de la empresa.

#### **2.5.1.3.5. La participación del empleado:**

Chiavenato, I., (2008) manifiesta que *“si el empleado participa en el control y planificación de sus tareas podrá sentirse con más confianza y también se encuentra que forma parte de la empresa”*. De manera que, permitirá alcanzar objetivos organizacionales para el desarrollo productivo y activo con los demás miembros de la empresa.

#### **2.5.1.3.6. La formación y desarrollo profesional:**

Los empleados se sienten más motivados por su desarrollo personal y profesional, de manera que ayudar en la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial.

#### **2.5.1.3.7. Liderazgo Empresarial**

Es el proceso de influir, guiar o mandar a los integrantes del conjunto encaminado hacia el éxito, en la consecución de metas y objetivos de la empresa. Un buen desempeño por parte de los directivos resulta un conjunto de entornos, destrezas, cualidades, y conductas.

En este sentido, Rodríguez, D. (2002) destaca:

Entre varios ejemplos tenemos a un padre de familia ante sus hijos, un maestro ante sus alumnos, un político ante sus ciudadanos, actúan como líderes; algunos exitosos, otros corrientes, pero sus conductas son de algún tipo de liderazgo. El empresario es protagonista de un tipo específico de liderazgo.

Dentro del rendimiento laboral el liderazgo es un elemento significativo porque ayuda a guiar a los empleados de la empresa a seguir sus metas y objetivos que ayudaran al bienestar de la organización, el liderazgo al considerarse empresarial se dirige en la productividad, tendiendo como objetivo mejorar la eficiencia en las áreas laborales, favoreciendo la responsabilidad, donde cada uno de los integrantes tiene la oportunidad de superación

#### **2.5.1.3.8. Comunicación**

La comunicación entre empleados y directivos sirve para procurar tener más informado al empleado sobre los requerimientos y actualizaciones constante de la empresa, y por otra parte se busca estar más pendiente de sus necesidades para tratar de satisfacerlas en la medida que se pueda.

#### **2.5.1.4. Aspectos significativos**

El desempeño laboral es monitoreado y administrado por las empresas productivas directamente, en el caso del profesional, esta apreciación es más compleja y difícil, en especial cuando los profesionales ejecutan de manera

arbitraria y externa a la empresa su trabajo y no son contratados por alguna empresa o institución (Gandára, L. 1998).

Es la manera en que los empleados realizan su trabajo, siendo evaluados durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un jefe tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para examinar a cada empleado de forma individual.

Las observaciones y evaluaciones del rendimiento laboral son llevadas a cabo cada año y esto depende de la empresa, pueden determinar la elegibilidad de un empleado, decidiendo si es competente para ser ascendido o incluso si debería tener alguna amonestación.

El desempeño laboral es la manera de proceder de una persona dentro del ámbito empresarial, siendo de ayuda para poder obtener los objetivos de la organización, favoreciendo en la calidad de productos o servicios que ofrecen a los clientes.

#### **2.5.1.5. Ventajas y Desventajas**

##### **Ventajas**

Entre las ventajas, Chiavenato, I. (2008) determina que existen ciertas ventajas y desventajas del desempeño organizacional:

- Mejora el ambiente empresarial, promoviendo confiabilidad y credibilidad del personal hacia la administración al eliminar los juicios arbitrarios.
- Incita al personal a conservar una apariencia de progreso permanente.
- Abastece la retroalimentación necesaria al empleado para conocer su desempeño, mejora su labor y qué aspira la empresa con su desarrollo.
- Observa las necesidades de capacitación, en caso de haber un escaso desempeño se confiere a los empleados capacitaciones en lo que requieran ser fortalecidos.

## **Desventajas**

Por otra parte, Chiavenato, I. (2008) determina las desventajas de dicho desempeño:

- Se expone un criterio subjetivo del jefe, quitando credibilidad al sistema, generándose medio de desventaja por las equivocaciones del evaluador.
- Criterios como patrones o normas de producción, capacitación de los evaluadores, son requisitos necesarios para evaluar objetiva y equitativamente, los cuales en ocasiones no se tienen en cuenta.
- Las evaluaciones en el personal en momentos genera cierta ansiedad por el desarrollo de funciones con apatía por los resultados y las metas, temor del trabajador al ser analizado en cuanto a su desempeño, reflexionando que puede ser expulsado por un rendimiento deficiente en sus tareas, por lo que en las fases evaluativas se esfuerzan más por su trabajo, por lo tanto, se debe dar a conocer al trabajador los objetivos y resultados que se pretende obtener con la Evaluación del Desempeño.
- Se basa en los salarios y mejoras salariales por los logros o esfuerzos del empleado, por lo que lo establecido se denigra y termina en inutilidad para examinar los méritos que están vinculados a remuneraciones salariales.

### **2.5.2. Evaluación del desempeño**

#### **2.5.2.1. Definición**

La evaluación del desempeño según Noe, R. (2005) se define como “ *un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos, esta consiste en la verificación de todos los procesos organizacionales como reclutamiento, selección de personal, planeación de desarrollo de carrera y programas de compensación*”. La evaluación del desempeño es especialmente decisiva para su éxito.

Este proceso técnico ayuda a que se realice en forma integral, sistemática y continua la valoración del conjunto de actitudes, rendimientos y comportamiento laboral de los colaboradores de la empresa en el desempeño del cargo y sus funciones.

Aunque la evaluación es sólo un elemento del desempeño, es vital en tanto que refleja directamente en plan estratégico organizacional. Una organización debe

tener algún medio para evaluar el nivel de desempeño individual y de equipos con el propósito de elaborar planes adecuados de desarrollo (Gandára, L. 1998).

Si el colaborador refuerza sus conocimientos, seguramente mejorará su rendimiento. La percepción de las tareas que hace el empleado deben ir cambiando mediante la implantación de un plan de mejora.

En su estudio Mondy, R. (2005) destaca que “*el énfasis, un sistema de evaluación eficaz evalúa los logros e inicia planes de desarrollo, metas y objetivos*”, de manera que la evaluación del desempeño es un sistema formal de revisión y evaluación del desempeño laboral individual o de equipos. Aunque la evaluación del desempeño de equipos es fundamental cuando estos existen en una organización, el enfoque que la ED en la mayoría de las empresas se centra en el empleado individual.

La realización de este proceso ayuda a cambiar o mejorar las estrategias, objetivos y metas de la empresa en base al desempeño de los empleados, entonces con la evaluación se trata de obtener resultados de cada uno de sus colaboradores para ver cómo se han ido desenvolviendo en cada uno de los cargos.

#### **2.5.2.2 Métodos de Evaluación de Desempeño**

*La medición de resultados obtenidos en la búsqueda de objetivos; supervisor inmediato anota comportamientos destacados del trabajador; evaluador describe persona seleccionando términos descriptivos, agrupan en categorías características; evaluador clasifica a trabajadores de mejor a peor, muestra un criterio global de evaluación. Suarez, 2012, p. 65.*

Dentro de la evaluación de desempeño el autor (Desseler, 2011, p. 120) indica cuatro técnicas posibles para la valoración de la evaluación de desempeño:

- El primero es el método de evaluación por objetivos, mide los resultados que se han conseguido al cabo de un período de acuerdo a los objetivos planteados con anterioridad de acuerdo a cada cargo, pero es poco



utilizada por la dificultad de organizar objetivos concretos y alcanzables.

- El segundo es el método por incidentes críticos, el cual radica en tomar nota de procedimientos relevantes del trabajador ya sean deseables o indeseables.
- El tercero es el método de elección forzada, el evaluador escribe términos característicos del evaluado ordenando por categorías como rendimiento, aprendizaje, entre otros
- El cuarto método es el de comparación, consiste en ordenar en un directorio a cada uno de los empleados de acuerdo a su desempeño de óptimo a deficiente, método no muy respetable ya que no detalla específicamente la diferencia de desempeño que existe entre cada trabajador.

### **2.5.2.3. Factores que generalmente se evalúan**

A modo de estudio, los factores que se evalúan en el proceso de evaluación de desempeño son:

- Conocimiento del trabajo
- Relaciones con las personas
- Capacidad analítica, y de síntesis
- Relaciones Humanas
- Estabilidad Emocional
- Aptitudes
- Crecimiento profesional

### **2.5.3. Gestión de Talento Humano**

#### **2.5.3.1. Definición**

*Los recursos humanos tienen un enfoque de aplicación y práctica de acciones importantes dentro de una organización, siendo la gestión de talento humano una columna fundamental para el desarrollo exitoso de los procesos pues las actividades las ejecutan las personas de manera que los proyectos no se ejecutan por sí solos. Lledo, 2012, p. 11.*

En este sentido, Chiavenato, I. (2008) menciona que “*la gestión del talento humano es un área muy sensible a la mentalidad que predomina en las organizaciones*”. Esta gestión es contingente y situacional, pues depende de aspectos como la cultura de cada organización, la estructura organizacional adoptada, las características del contexto ambiental, el negocio de la organización, la tecnología utilizada, los procesos internos y otra infinidad de variables importantes.

Dentro de una empresa existe un área importante, para llamarla de una manera asociativa podemos decir que es el corazón de la empresa por ser un área sensible y en cierta manera el centro de organización de la empresa, en donde el departamento de Talento Humano debe encargarse de la cultura organizacional de la empresa, el clima laboral, los procesos que se manejan internamente como un manual de procesos de todas las áreas que están inmiscuidas dentro de los procesos que maneja la empresa. También aporta al desarrollo de los conocimientos, habilidades y destrezas de los empleados para el beneficio propio y de la organización, haciéndoles útiles para servir dentro de la misma y aplicarlos para tener un objetivo en común.

Según (Alles,2011, p. 100) los procesos de la gestión de talento humano son.

**Cuadro N. 1.** Procesos de la Gestión de Talento Humano

<b>PROCESOS DE LA GESTION DE TALENTO HUMANO</b>		
<b>Proceso</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Incluyen</b>
Admisión	Quién debe trabajar en la empresa	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reclutamiento</li> <li>• Selección</li> </ul>
Aplicación	Qué deberían hacer las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Orientación de las personas</li> <li>• Diseño de cargos</li> <li>• Evaluación de Desempeño</li> </ul>
Compensación	Como compensar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Remuneraciones</li> <li>• Programa de Incentivos</li> </ul>
Desarrollo	Cómo desarrollar a las personas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacitación</li> <li>• Desarrollo Organizacional</li> </ul>
Mantenimiento	Cómo retener a las personas	Higiene y seguridad en el trabajo
Monitoreo	Cómo saber lo que hacen y lo que son	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Base de Datos</li> <li>• Sistema de información gerencial</li> </ul>

**Fuente:** (Alles 2011)

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

## **2.6. Hipótesis**

**H:** El Reclutamiento y selección del personal influye en el rendimiento laboral en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”

## **2.7. Señalamiento De Variables De La Hipótesis**

### **2.6.1. Variable independiente**

Reclutamiento y selección del personal

### **2.7.2 Variable dependiente**

Rendimiento laboral

## **CAPITULO III METODOLOGÍA**

### **3.1. Enfoque**

El presente trabajo de investigación, se basa en un enfoque cualitativo y cuantitativo, los mismos que se detallan a continuación.

#### **3.1.1. Enfoque cualitativo**

Porque la información conseguida a través de la observación y el manejo de información es de soporte en la valoración del marco teórico.

#### **3.1.2. Enfoque cuantitativo**

El proyecto presentado fue de enfoque cuantitativo porque los datos adquiridos fueron sometidos a un análisis estadístico, favoreciendo en la comprobación de la hipótesis.

### **3.2. Modalidad básica de la investigación**

La presente investigación se basa en las siguientes modalidades de estudio:

#### **3.2.1 Modalidad bibliográfica-documental**

Como factores de estudio nos basamos en fuente de tipo bibliográfica como: repositorios, revistas, artículos, biblioteca física y virtual, herramientas que serán útiles para el análisis y desarrollo del tema.

#### **3.2.2 Modalidad de campo**

Esta investigación, permite al investigador mantenerse en contacto con la realidad, mediante la aplicación de técnicas como la encuesta, misma que se aplicará a los

colaboradores de la Cooperativa en el lugar mismo donde se genera la información.

### **3.3 Nivel o tipo de investigación**

Para el desarrollo se aplica los siguientes tipos de investigación:

#### **3.3.1 Investigación Exploratoria**

Es de tipo exploratoria, porque alcanza un contacto directo con la realidad, implicando que el investigador se relacione con la institución que es fuente de estudio, para posteriormente plantear alternativas de solución.

#### **3.3.2. Investigación Descriptiva**

Esta investigación, busca describir las características y situaciones del problema de estudio, para buscar técnicas necesarias que conceptualicen las variables y categorías, mismas que serán fuente de recolección de datos y solución.

#### **3.3.3. Investigación Correlacional**

Es de tipo correlacional porque mide el grado de incidencia y relación de las dos variables, esto permite determinar las causas, efectos de la investigación, para posteriormente proponer soluciones factibles de acuerdo a la problemática planteada.

### **3.4 Población Y Muestra**

#### **Población**

La población para el presente trabajo de investigación son 38 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA, MATRIZ AMBATO.

## Muestra

La investigación no plantea un proceso de muestreo, debido a que el factor de estudio son las 38 personas de la Cooperativa de Ahorro y Crédito SAC AIET LTDA, MATRIZ AMBATO, misma que incluye a Gerente, directivos, asistentes departamentales, secretarías, y colaboradores que se detallan en el cuadro.

El presente trabajo de investigación, se realizó en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA, MATRIZ AMBATO.

<b>Población</b>	<b>Personal</b>
<b>Gerente</b>	1
<b>Directivos</b>	3
<b>Asistentes departamentales</b>	10
<b>Secretaría</b>	5
<b>Colaboradores</b>	19
<b>Total</b>	38

**Cuadro N. 2.** Población

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

### 3.5. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

#### 3.5.1 Operacionalización Variable Independiente: Reclutamiento y Selección de Personal

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El reclutamiento y selección de personal es un proceso en el cual se pretende atraer la atención de candidatos cualificados, con la finalidad de mantener o incrementar la eficiencia y el rendimiento laboral de la empresa	<p>Procesos</p> <p>Atraer (Llamamiento)</p> <p>Candidatos cualificados</p> <p>Desarrollo de eficiencia</p>	<p>Análisis de Necesidades Reclutamiento</p> <p>Selección</p> <p>Valoración y Decisión Contratación</p> <p>Competencias Habilidades Cualidades</p> <p>Capacitación</p>	<p>¿Al momento de su llamado a la empresa se realizó un proceso adecuado de reclutamiento a través de recepción de su CV, publicidad, para ser seleccionado?</p> <p>¿En su preselección fueron aplicadas: Pruebas aptitudinales Pruebas psicométricas Pruebas psicotécnicas</p> <p>¿La empresa cuenta con personal calificado para hacer entrevistas y tomar decisiones acertadas en cuanto a la selección de personal?</p> <p>¿Considera usted que sus competencias, habilidades, experiencia, destreza, fueron valoradas en su totalidad para llegar a ser seleccionado para el puesto que aplicó?</p> <p>Después de que usted fue contratado tuvo una capacitación sobre su puesto de trabajo y la institución?</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

**Cuadro N. 3.** Variable independiente

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz



### 3.5.2 Operacionalización Variable Dependiente: Rendimiento laboral

CONCEPTUALIZACIÓN	CATEGORÍAS	INDICADORES	ITEMS	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
El desempeño laboral es el nivel de eficacia y cumplimiento alcanzado por el trabajador, en el clima laboral, logro de las metas y asertividad dentro de la organización en un tiempo determinado	<p>Ejecución</p> <p>Clima laboral</p> <p>Asertividad</p> <p>Tiempo de Evaluación</p>	<p>Funciones Actividades</p> <p>Ambiente laboral</p> <p>Innovación</p> <p>Interacción</p> <p>Semanal Mensual Anual</p>	<p>¿Usted cumple todas las funciones y actividades para las que ha sido contratado?</p> <p>¿En la cooperativa se promueve capacitación, un buen clima laboral, para mejorar el rendimiento laboral de los empleados?</p> <p>¿Dentro de su periodo de contratación usted a presentado proyectos de innovación en su área para alcanzar metas y objetivos de la empresa?</p> <p>¿Considera usted que aspectos como el reconocimiento a su trabajo, su participación en la toma de decisiones, ambiente de trabajo han influido en su rendimiento laboral?</p> <p>¿Su última evaluación de desempeño, se ha realizado cada: 3 meses, 6 meses 12 meses</p>	<p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento: Cuestionario</p>

**Cuadro N. 4.** Operacionalización Variable Dependiente:

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

### **3.6. Técnicas e Instrumentos de Recolección De Información**

Para el trabajo de investigación utilizamos la siguiente técnica de investigación:

#### **3.6.1 Técnica Encuesta**

La encuesta cuenta con el cuestionario destinado a varias personas, y consta con preguntas ordenadas y se presenta a los colaboradores de la empresa con el fin de recolectar información, en lo cual los empleados darán a conocer lo que piensan por escrito enfocándose en hechos y aspectos que nos interesa investigar.

#### **3.6.2. Validez y Confiabilidad**

La validez y confiabilidad de la técnica y los instrumentos que se aplicaron se lo realizo con la técnica juicio de expertos.

Personas con trayectoria en el tema y entendidos en la investigación opinaron tras ser consultados, emitiendo juicios de valor sobre la validación para su debida aplicación.

#### **INFORMACION SECUNDARIA**

Fue necesaria la recolección de información mediante: documentos y material impreso, libros, revistas, trabajos de investigación, entre otros.

Las fuentes de investigación son:

Biblioteca Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación. UTA

Bibliotecas Virtuales UTA

Repositorios UTA

#### **INFORMACION PRIMARIA**

La información recolectada por parte del investigador fue a través de contacto directo con el objeto de estudio y realidad.

Libros, revistas

#### **Cuadro N. 5. Técnicas de investigación**

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz.

### 3.7. Recolección de la Información

Para la presentación del plan de recolección conviene contestar a las siguientes preguntas.

PREGUNTAS BÁSICAS	INFORMACIÓN
1. ¿Para qué?	<p>Investigar la incidencia entre el Reclutamiento y Selección del Personal y el rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO.</p> <p>Identificar los procesos existentes de reclutamiento y selección del personal de la Cooperativa.</p> <p>Diagnosticar el Rendimiento laboral de los colaboradores de la Cooperativa SAC AIET.</p> <p>Elaborar un artículo académico para validar la investigación y generar alternativas de solución.</p>
2. ¿De qué personas u objeto?	Se aplicara al gerente, directivos, asesores, secretarías y colaboradores.
3. ¿Sobre qué aspectos?	Técnicas Conductuales, Evaluaciones, Herramientas Psicológicas, Indicadores de Gestión.
4. ¿A quienes?	Investigador: Sebastián Sandoval Muñoz.
5. ¿Cuándo?	Se realizara: Noviembre 2015 - Mayo 2016
6. ¿Dónde?	Cooperativa de Ahorro y Crédito

	Indígena SAC AIET LTDA, AMBATO.
7. ¿Cuántas veces?	Una vez
8. ¿Qué técnicas de recolección?	Encuesta
9. ¿Con qué?	Cuestionarios

**Cuadro N. 6.** Plan de Recolección de Información

**Fuente:** Investigación realizada

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz.

### 3.7 PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS

Para el procesamiento y análisis de información se toma en cuenta lo siguiente:

- **Codificación de la información:** Elementos que se combinan siguiendo reglas y que son semánticamente interpretables, lo cual permite el intercambio de información.
- **Tabulación de la información:** Se realiza a través del programa SPSS, lo cual permite la verificación de respuestas y la interpretación de resultados.
- **Gráficos:** Presentación en gráficos de pastel.
- **Análisis de gráficos estadísticos:** Se elabora bajo la síntesis de los mismos para encontrar la información necesaria para dar solución al problema de investigación.
- **Interpretación:** Se elabora bajo la síntesis de los mismos, para poder encontrar la información necesaria para dar solución al problema de estudio.

## CAPITULO IV

### 4.1 ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

1. ¿Al momento de su llamado a la empresa se realizó un proceso adecuado de reclutamiento a través de recepción de su CV, publicidad, para ser seleccionado?

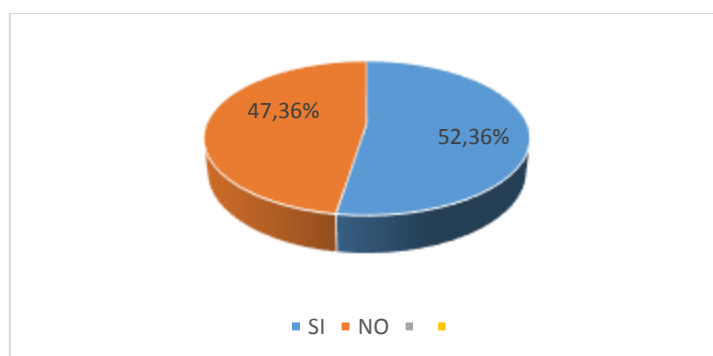
**Tabla No. 1** Proceso de reclutamiento y selección de personal

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	20	52.63%
NO	18	47.36%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 7.** Proceso de reclutamiento y selección de personal



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

#### **Análisis e interpretación**

De las 38 encuestas que corresponden al 100%, el 52.36% corresponde a las personas que contestaron que sí están de acuerdo en que existe un adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal, el 47.36 % indica que no está de acuerdo. Esto

indica que en la cooperativa existe un desacuerdo en que este bien estructurado un proceso de reclutamiento y selección de personal.

## 2. ¿En su preselección fueron aplicadas pruebas aptitudinales?

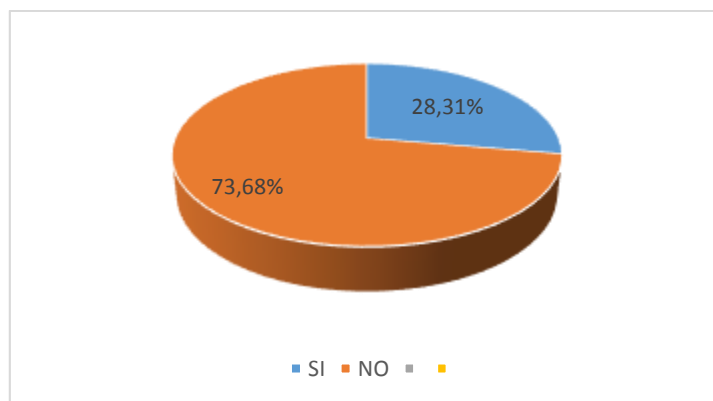
**Tabla No. 2** Preselección pruebas aptitudinales

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	10	28.31%
NO	28	73.68%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 8.** Preselección pruebas aptitudinales



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

### Análisis e interpretación

De las 38 personas encuestadas que corresponden al 100%, el 73.68% indica si estar de acuerdo con la pregunta planteada, el 28.31% manifiesta no estar en acuerdo. Por lo tanto las pruebas aptitudinales no son tomadas en cuenta en el proceso de reclutamiento y selección de personal que mantiene la cooperativa.

### 3. ¿En su preselección fueron aplicadas test psicométricos?

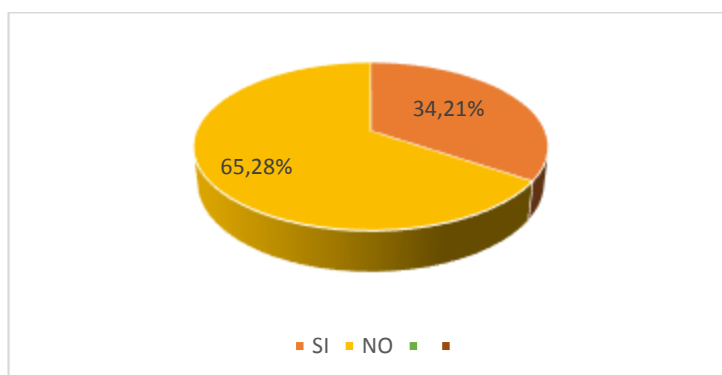
**Tabla N. 3. Preselección test psicométricas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	13	34.21%
NO	25	65.78%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 9. Pruebas psicométricas**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

#### **Análisis e interpretación**

De las 38 encuestas que corresponden al 100% el 34.21% señalan estar en acuerdo en que si se realizan pruebas psicométricas para seleccionar el personal, además el 65.28% indica estar en desacuerdo. En tal virtud se manifiesta que no son realizadas pruebas psicométricas por parte de recursos humanos.



#### 4. ¿En su preselección fueron aplicadas test psicotécnicos?

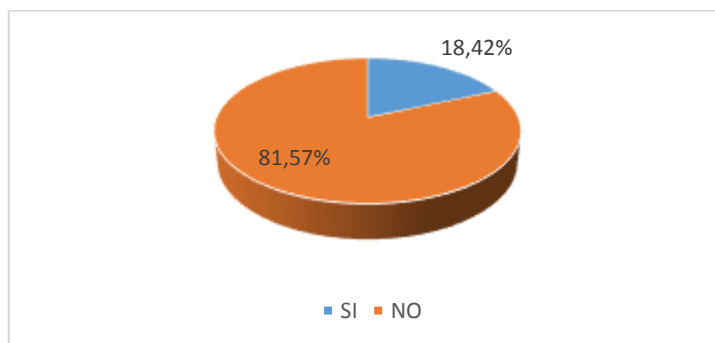
**Tabla N. 4 Test Psicotécnicas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	7	18.42%
NO	31	81.57%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N.10. Test Psicotécnicas**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

#### **Análisis e Interpretación**

De las 38 personas encuestadas que corresponde al 100%, el 81,57% manifiesta estar en desacuerdo con lo planteado, además el 18.42% si está en completo acuerdo. En tal virtud, se puede deducir que el personal de reclutamiento y selección no aplica pruebas psicotécnicas.

**5. ¿La empresa cuenta con personal calificado para hacer entrevistas y tomar decisiones acertadas en cuanto a la selección de personal?**

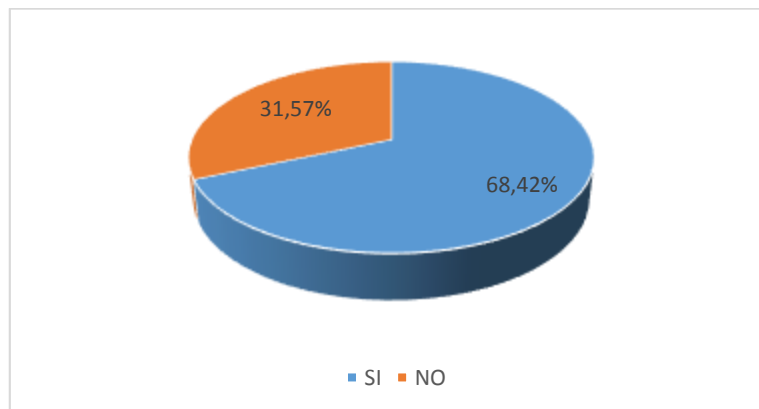
**Tabla N. 5 Personal calificado para entrevistas y decisiones**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	26	68.42%
NO	12	31.57 %

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 11. Personal calificado para entrevistas y decisiones**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Análisis e interpretación**

De las 38 personas encuestadas que corresponde al 100%, el 68,42% indica que la cooperativa en la realización de entrevistas el personal si está calificado un porcentaje de 31.57% señalan que no. Por lo cual, es importante que la cooperativa determine como mejorar las entrevistas y el personal de recursos humanos se capacite más, debido a que esto ayudara a que los procesos sean más eficientes.

**6. ¿Considera usted que sus competencias, habilidades, experiencia, destreza, fueron valoradas en su totalidad para llegar a ser seleccionado para el puesto que aplicó?**

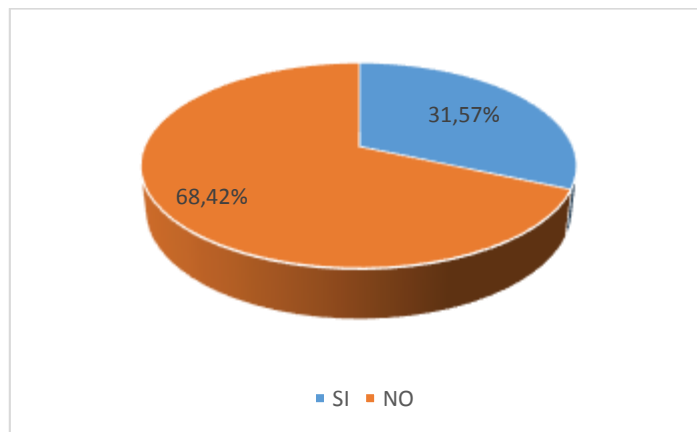
**Tabla N. 6 Competencias, habilidades, experiencia y destrezas valoradas**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	12	31.57%
NO	26	68.42%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 12 Competencias, habilidades, experiencia y destrezas valoradas**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Análisis e interpretación**

De las 38 personas encuestadas que corresponde al 100%, el 68.42% manifiesta estar en desacuerdo con que si se tomó en cuenta sus competencias, habilidades, experiencias, y destrezas en su proceso de selección, mientras que el 31.57% corresponde a las personas que indican que si están de acuerdo con la pregunta. Debido a lo acontecido la cooperativa necesita tener muy en cuenta que es necesario valorar estos aspectos para un puesto.

**7. ¿Después de que usted fue contratado tuvo una capacitación sobre su puesto de trabajo y la institución?**

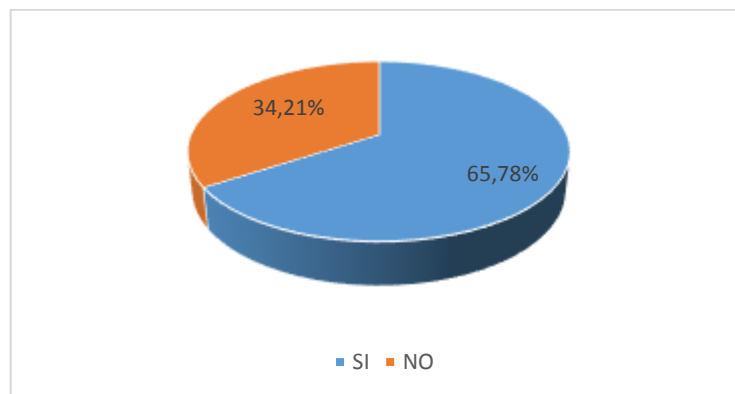
**Tabla N. 7 Capacitación sobre su puesto de trabajo e institución**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	25	65.78%
NO	13	34.21%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N.13. Capacitación sobre su puesto de trabajo e institución**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Análisis e interpretación**

De las 38 encuestas realizadas que corresponde al 100%, el 68.42 % señala que está de acuerdo con la pregunta, mientras que tenemos un 34.21% de empleados que no han recibido la capacitación sobre su puesto. En tal virtud, se considera que la cooperativa capacita a los nuevos empleados, pero debe tomar en cuenta a todos.

## 8. ¿Usted cumple todas las funciones y actividades para las que ha sido contratado?

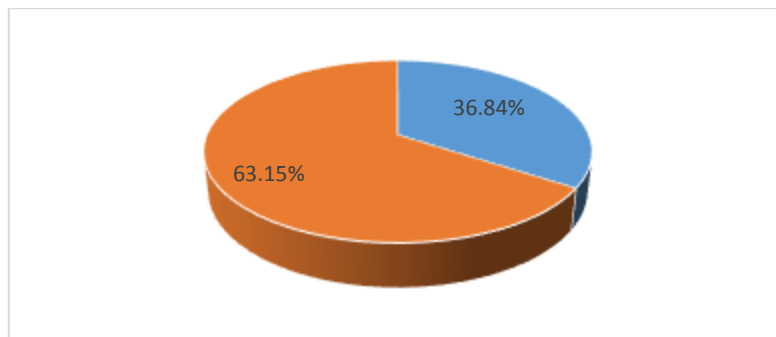
**Tabla N.8. Cumplimiento de funciones y actividades**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	36.84%
NO	24	63.15%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 14**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

### **Análisis e interpretación**

De las 38 personas encuestadas que corresponde al 100%, el 63.15% manifiesta estar en desacuerdo en que cumplen en su totalidad con sus funciones y actividades para las cuales fueron contratadas, y el 36.84% indica señala que si está de acuerdo con la pregunta planteada. Como consecuencia se puede determinar que el departamento de recursos humanos de la cooperativa no organiza de manera óptima las funciones y actividades de sus empleados.

**9 ¿En la cooperativa se promueve capacitación, un buen clima laboral, para mejorar el rendimiento laboral de los empleados?**

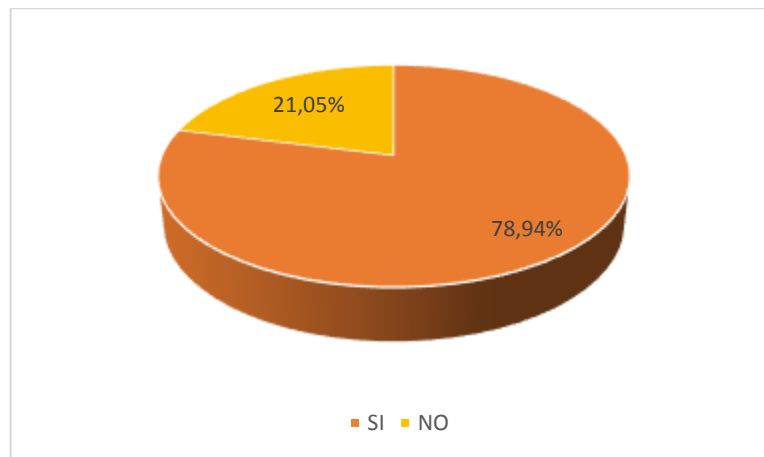
**Tabla N. 9 Capacitación y buen clima laboral para rendimiento Laboral**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	30	78.94%
NO	8	21.05%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 15. Capacitación y buen clima laboral para rendimiento Laboral**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Análisis e interpretación**

En base a las 38 encuestas que corresponde al 100%, el 78.94% considera que existe capacitación y buen clima laboral y eso aportado en su rendimiento laboral, el 21.05% señala que no. Por tal razón, los resultados indican que recursos humanos y la cooperativa se interesan en que haya compañerismo, capacitaciones y un buen clima laboral.

**10. ¿Dentro de su periodo de contratación usted a presentado proyectos de innovación en su área para alcanzar metas y objetivos de la empresa?**

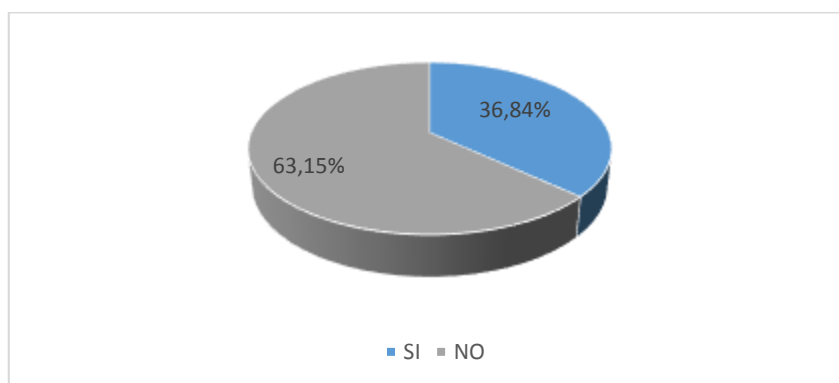
**Tabla N. 10 Proyectos e innovación para alcanzar metas y objetivos**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	36.84%
NO	24	63.15%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 16. Proyectos de Innovación**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Análisis e interpretación**

De las 38 encuestas que corresponde al 100%, el 63.15% indica, que no ha presentado algún tipo de proyecto que innove las actividades que hace en la empresa, el 36.84% indica estar en acuerdo, Los resultados indican que deben ser reajustados los análisis por parte de los directivos sobre el desarrollo de proyectos de innovación.

**11¿ Considera usted que aspectos como el reconocimiento a su trabajo, su participación en la toma de decisiones, ambiente de trabajo han influido en su rendimiento laboral?**

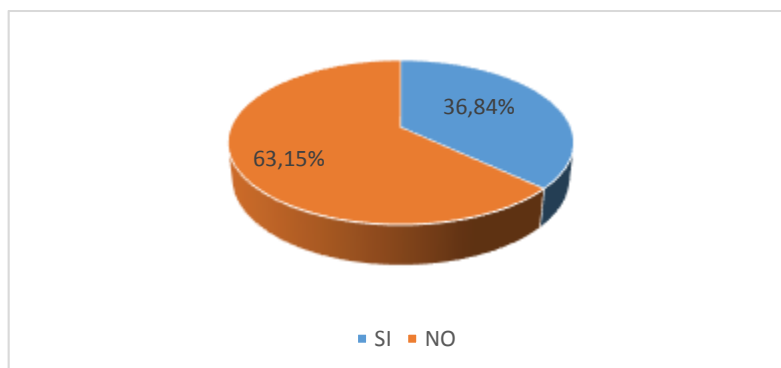
**Tabla N. 11 Aspectos que influyen en el rendimiento laboral**

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
SI	14	36.84%
NO	24	63.15%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 17. Aspectos que influyen en el rendimiento laboral**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Análisis e interpretación**

De las 38 encuestas que corresponde al 100%, el 63.15% indica, que no se ha hecho un reconocimiento a su trabajo, y ha participado en la toma de decisiones el 36.84% indica que si han sido tomados en cuenta. En tal virtud se considera que la cooperativa debe incorporar a más empleados en estos aspectos para que puedan expresar lo que sienten.



## 12 ¿Las evaluaciones de desempeño, se han realizado cada: 3 meses, 6 meses,12 meses

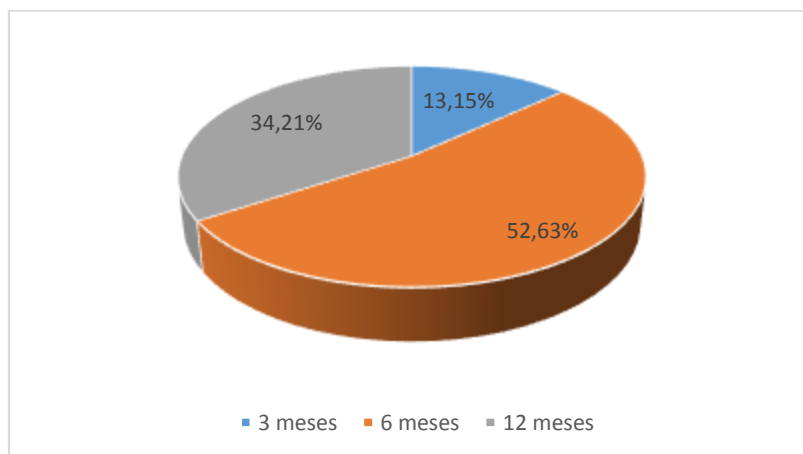
**Tabla N. 12 Tiempo en la evaluación de Desempeño**

Alternativa	SI	Porcentaje
3 meses	5	13.15%
6 meses	20	52.63%
12 meses	13	34.21%

**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Gráfico N. 17. Tiempo en la evaluación de Desempeño**



**Fuente:** Encuesta

**Elaborado por:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

### **Análisis e interpretación**

De las 38 encuestas que corresponde al 100%, el 52.63% indica, que las evaluaciones de desempeño se han realizado cada 6 meses, el 34.21% indica que han sido cada 12 meses, y un grupo pequeño de empleados el 13.15% dicen que se hacen cada 3 meses. Por tal razón es necesario que la cooperativa comience a mejorar en este aspecto evaluando al personal trimestralmente y teniendo reuniones con los jefes departamentales para ver cómo va el rendimiento día a día de los empleados.

### 4.3 VERIFICACIÓN DE HIPÓTESIS

#### Planteamiento de hipótesis

**H:** El Reclutamiento y selección del personal influye en el rendimiento laboral en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”

**Ho:** El Reclutamiento y selección del personal no influye en el rendimiento laboral en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”

#### 4.4 Modelo Matemático

H<sub>0</sub>: O = E

H<sub>a</sub>: O ≠ E

#### Dónde

X<sup>2</sup><sub>c</sub> = Chi Cuadrado

Σ = Sumatoria

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia esperada.

#### 4.5 Modelo Estadístico

$$X_c^2 = \sum \frac{(O-E)^2}{E}$$

##### 4.5.1. Nivel de Significación, grados de Libertad, regla de decisión.

a = 0.05

95% de Confiabilidad

## Grados de Libertad

Para hallar los grados de libertad se utiliza la siguiente fórmula

$$Gl = (f-1) (c-1)$$

$$Gl = (2-1) (6-1)$$

$$Gl = (1) (5)$$

$$Gl = 5$$

$$Gl = 11.07$$

Para un nivel de significación se utiliza  $\alpha = 0,05$  y 5 grados de libertad, se acepta la hipótesis nula  $H_0$  si el valor de  $\chi^2$  es  $\leq$  (menor o igual) al valor de  $\chi^2$ , caso contrario se la rechazará y se aceptará la hipótesis alterna.

## Distribuciones del $\chi^2$

Cuadro N. 7 Tabla Chi

### TABLA CHI CUADRADO

DISTRIBUCION DE  $\chi^2$

Grados de libertad	Probabilidad											
	0,95	0,90	0,80	0,70	0,50	0,30	0,20	0,10	0,05	0,01	0,001	
1	0,004	0,02	0,05	0,15	0,46	1,07	1,64	2,71	3,84	6,64	10,83	
2	0,10	0,21	0,45	0,71	1,39	2,41	3,22	4,60	5,99	9,21	13,82	
3	0,35	0,58	1,01	1,42	2,37	3,66	4,64	6,25	7,82	11,34	16,27	
4	0,71	1,06	1,65	2,20	3,36	4,88	5,99	7,78	9,49	13,28	18,47	
5	1,14	1,61	2,34	3,00	4,35	6,06	7,29	9,24	11,07	15,09	20,52	
6	1,63	2,20	3,07	3,83	5,35	7,23	8,56	10,64	12,59	16,81	22,46	
7	2,17	2,83	3,82	4,67	6,35	8,38	9,80	12,02	14,07	18,48	24,32	
8	2,73	3,49	4,59	5,53	7,34	9,52	11,03	13,36	15,51	20,09	26,12	
9	3,32	4,17	5,38	6,39	8,34	10,66	12,24	14,68	16,92	21,67	27,98	
10	3,94	4,86	6,18	7,27	9,34	11,78	13,44	15,99	18,31	23,21	29,59	
	No significativo								Significativo			

Fuente: Internet

## Grado de significación

$$\alpha = 0.05$$

En donde:

O = Frecuencia Observada

E = Frecuencia Esperada

O-E = Frecuencias Observadas- frecuencias esperadas

O-E<sup>2</sup> = Resultado de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado

O-E<sup>2</sup>/E = Resultados de las frecuencias observadas y esperadas al cuadrado dividido para las frecuencias esperadas.

#### **4.6. Recolección de datos y cálculos estadísticos**

**Cuadro N. 8 Frecuencia Observada**

	CATEGORIAS		
	SI	NO	TOTAL
Pregunta N. 1. ¿Al momento de su llamado a la empresa se realizó un proceso adecuado de reclutamiento a través de recepción de su CV, publicidad, para ser seleccionado?	20	18	38
Pregunta N. 4. ¿En su preselección fueron aplicadas pruebas psicotécnicas?	7	31	38
Pregunta N. 6. ¿Considera usted que sus competencias, habilidades, experiencia, destreza, fueron valoradas en su totalidad para llegar a ser seleccionado para el puesto que aplicó?	12	26	38
Pregunta N. 8. ¿Usted cumple todas las funciones y actividades para las que ha sido contratado?	14	24	38
Pregunta N.10. ¿Dentro de su periodo de contratación usted a presentado proyectos de innovación en su área para alcanzar metas y objetivos de la empresa?	10	28	38
Pregunta N.11. ¿Considera usted que aspectos como el reconocimiento a su trabajo, su participación en la toma de decisiones, ambiente de trabajo han influido en su rendimiento laboral?	14	24	38
<b>TOTALES</b>	<b>77</b>	151	<b>228</b>

#### 4.6.2. Frecuencia Esperada

**Cuadro N. 9 Frecuencia Esperada**

	CATEGORIAS		
	SI	NO	TOTAL
Pregunta N. 1. ¿Al momento de su llamado a la empresa se realizó un proceso adecuado de reclutamiento a través de recepción de su CV, publicidad, para ser seleccionado?	12.83	25.16	38
Pregunta N. 4. ¿En su preselección fueron aplicadas pruebas psicotécnicas?	12.83	25.16	38
Pregunta N. 6. ¿Considera usted que sus competencias, habilidades, experiencia, destreza, fueron valoradas en su totalidad para llegar a ser seleccionado para el puesto que aplicó?	12.83	25.16	38
Pregunta N. 8. ¿Usted cumple todas las funciones y actividades para las que ha sido contratado?	12.83	25.16	38
Pregunta N.10. ¿Dentro de su periodo de contratación usted a presentado proyectos de innovación en su área para alcanzar metas y objetivos de la empresa?	12.83	25.16	38
Pregunta N.11. ¿Considera usted que aspectos como el reconocimiento a su trabajo, su participación en la toma de decisiones, ambiente de trabajo han influido en su rendimiento laboral?	12.83	25.16	38
<b>TOTALES</b>	<b>76.98</b>	<b>151</b>	<b>228</b>

### 4.6.3. Cálculo de $X^2_c$

Cuadro N° 10. Cálculo de  $X^2_c$

FO	FE	(Fo - Fe)	(O - E) <sup>2</sup>	(O - E) <sup>2</sup> /FE
20	12.83	7.17	51.40	4.069
7	12.83	-5.83	33.98	2.84
12	12.83	-0.83	0.68	0.05
14	12.83	1.17	1.36	0.18
10	12.83	-2.83	8.0089	0.92
14	12.83	1.17	1.36	0.10
18	25.16	-7.16	51.26	2.087
31	25.16	5.84	34.10	1.35
26	25.16	0.84	1.73	0.06
24	25.16	-1.16	1.34	0.536
28	25.16	2.84	8.06	0.32
24	25.16	-1.16	1.34	0.536
<b><math>X^2</math> Calculado</b>				<b>13.048</b>

Tenemos el valor tabulado de  $X^2$  con 5 grados de libertad y un nivel de significación de 0,05 es de 11.07 valor encontrado en la tabla de: Puntos porcentuales de la distribución  $X^2$

Comparación de los valores

En este punto tenemos los siguientes valores

Valor Calculado: 13.048

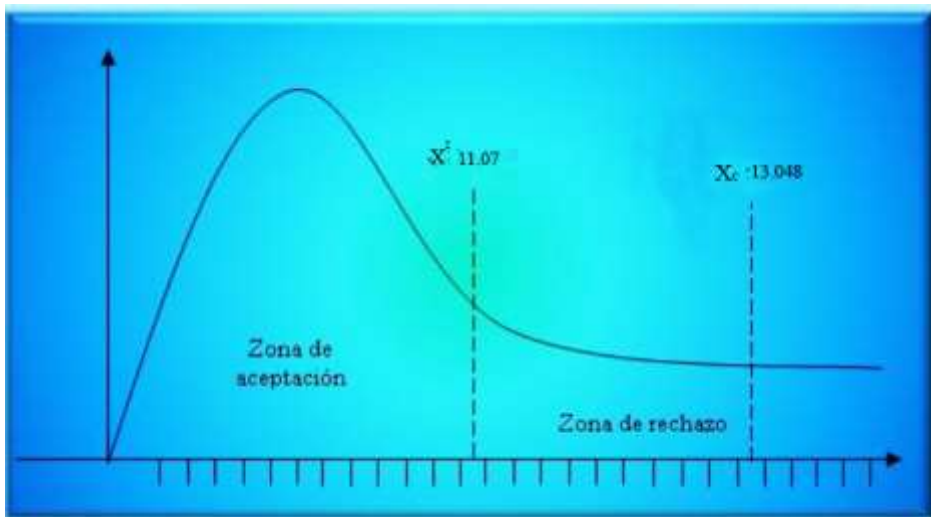
Valor de la Tabla: 11.07

Con lo cual tenemos

Chi cuadrado real: 13.048

Chi cuadrado teórico: 11.07

#### 4.6.4. Zona de aceptación y Rechazo



#### 4.6.5. Decisión Final

El  $X^2$  calculado debe ser mayor que el  $X^2$  tabulado para poder rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna.

Debido a que el calculado es mayor que el  $X^2$  se acepta la hipótesis alternativa que es El Reclutamiento y selección del personal SI incide en el rendimiento laboral en la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”



## **CAPÍTULO V**

### **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

#### **5.1 CONCLUSIONES**

Mediante el presente proyecto de investigación se concluye:

- Los procesos de reclutamiento y selección identificados, dentro de la cooperativa, son: publicidad en medios audio visuales, recepción de documentos, entrevistas, existen también errores en el análisis de necesidades, por lo que el proceso es simple y no ayuda a analizar a profundidad el perfil de los nuevos empleados, además se demuestra que hay bastante rotación de personal en el área administrativa, y un bajo desarrollo de actividades orientadas al bienestar de los trabajadores perjudicando en el cumplimiento de metas y objetivos.
- El nivel de rendimiento laboral en la cooperativa es de medio a bajo siendo inexistente el uso de políticas de compensación, como promociones, ascensos, premio a la excelencia, causando desmotivación, desconfianza e inseguridad en el personal limitando la eficiencia y eficacia en el campo empresarial.
- Se concluye que en la institución no se ha elaborado documentos que relacionen el reclutamiento y selección de personal con el rendimiento laboral y las desventajas que esto trae a la empresa, dando origen a una deficiente administración de recursos humanos, además una mala distribución de actividades y funciones, lo que ha generado dificultades en la operatividad y rendimiento de los colaboradores.

## 5.2 RECOMENDACIONES

En base al análisis de resultados obtenidos en el presente proyecto de investigación se recomienda:

- Elaborar un manual de reclutamiento y selección de personal basado en competencias para la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO”, que aporte el rendimiento laboral de los trabajadores en la organización.
- Establecer los métodos usados de reclutamiento y selección de personal de la cooperativa, y reforzar este proceso mediante la aplicación de pruebas psicométricas, entrevistas personalizadas, grafología, micro expresiones y estrategias encaminadas al desarrollo de competencias, con la finalidad de contar con el personal idóneo que cumpla de manera óptima sus funciones
- Aplicar políticas de compensación, seguimiento de funciones, dinámicas y espacios de entretenimiento grupales que aporten al mejoramiento del rendimiento laboral con el propósito de identificar necesidades existentes de capacitación, y medir el desempeño individual del trabajador y así corregir ciertos factores que influyen en el rendimiento laboral.
- Elaborar un artículo académico que relacione el reclutamiento y selección de personal, y el rendimiento laboral, para incrementar el grado de cumplimiento de funciones, reducir conflictos entre empleados, aumentar la motivación, innovación y el cumplimiento de tareas específicas, y contribuir a que existe un liderazgo eficaz.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Blasco, R. (2004). *Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*
- Blasco, R. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*
- Castellanos, L. (2014). *Administración de Recursos Humanos.*
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano.*
- Cooper, I. T. (2004). *Reclutamiento y Selección.* Parainfo.
- Desseler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* Pearson Education.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal.* Pearson Educación.
- Díaz, G. V. (2011). *LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2011.* Quito.
- Dolan, S. (2013). *La Gestión de los Recursos Humanos.* Madrid: McGrawHill.
- ECUADOR, C. D. (2008). *(Art. sobre salud y seguridad).*
- EKOS. (2015). Los costos ocultos en el reclutamiento y selección. *EKOS.*
- Gandára, L. (1998). *Reclutamiento y Selección de Personal.* Mexico.
- García, C. (1994). *Reclutamiento.* Barcelona: ESIC.
- Godoy. (2010). *Técnicas de Selección de Personal.* Peru.
- Hora, L. (2009). La Hora. *NOTICIAS TUNGURAHUA.*
- L. Restrepo, A. L. (2008). *Modelo De Reclutamiento Y Selección De Talento Humano Por Competencias Para Niveles Directivo De La Organización.*
- Mondy, R. W. (2005). *Administración de Recursos Humanos (9 ed.).* Mexico: Pearson Educación.
- Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos.* Pearson Educación.
- Núñez, M. B. (2015). *LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX CIA. LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA .* Ambato.

- Organization, I. L. (2002). *La evolución del empleo, el tiempo de trabajo y la formación en la industria minera*.
- Quinatoa, G. (2014). "El reclutamiento, la selección de personal y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.". Ambato.
- R, W. R. (2005). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO.
- Ramos, M. C. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II: áreas de gestión y producción: teoría y ejercicios*. barcelona: Gráficas rey.
- Rodriguez. (2002). *Administracion de Personal*. Isbn.
- Salazar, J. (2015). "La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral del personal administrativo del gobierno autonomo descentralizado GAD Municipal del Cantón Pujilí". Ambato.
- SENPLADES. (s.f.). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Bogotá: Limusa.
- Simon L. Dolan, R. V. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: Mc Graw HILL.
- Suarez, T. A. (2012). *Metodologías de Evaluacion de Desempeño*.
- Telenchana, M. G. (2015). "LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REPREMARVA DE LA CIUDAD DE AMBATO". Ambato.
- Vértice. (2007). *Selección de personal*. España: Vértice.
- Vértice, P. (2007). *Selección de personal*. España: Vertice.
- Zapata, D. A. (2011). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas. Cía Ltda. de la ciudad de Ambato*. Ambato.

- Losada, A. (1993). *Seguridad Industrial*. España: Alpes.
- Mantilla Ramírez, M. A. (2012). *La Administración del Talento Humano y el desempeño Laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores S. A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- MATOS, F. (2013). *EVALUACION DEL DESEMPEÑO*. España.
- Mejía-Giraldo, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. 34.
- Mello. (2010). *Desarrollo Organizacional*.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional*. Bogotá D.C: Universidad del Rosario.
- Morales, M. (s.f.). Modelo de gestión del conocimiento basado en las reglas difusas para evaluar el desempeño laboral.

## LINCOGRAFÍA

- <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12784>
- <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13042>
- <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=6447>

## REFERENCIAS

- Carcamo, M. (2000). *Las Relaciones Humans y la Administracion de Personal*. Santiago de Chile: Andres Bello.
- Fuster-Fabra, F. (2007). *Retos Laborales del Nuevo Milenio*. Mexico DF: Lulu.
- García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. España: Innovación y cualificación.
- Rojas, P. (2010). *Reclutamiento y selección 2.0*. Barcelona: UOC.



**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**MODALIDAD PRESENCIAL**

**ARTÍCULO ACADÉMICO**

**TEMA:**

---

**RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL Y EL DESEMPEÑO  
LABORAL**

---

**Autor:** Juan Sebastián Sandoval Muñoz

**Tutor:** Ing Msc. Ricardo Morales

**AMBATO- ECUADOR**

**2016**

## ARTÍCULO ACADÉMICO

### “El reclutamiento y selección del personal en el rendimiento laboral”

#### AUTOR

Juan Sebastián Sandoval Muñoz  
Universidad Técnica de Ambato  
Facultad de Ciencias Humanas y de la Educación  
Carrera de Psicología Industrial  
([sebassandoval\\_7@hotmail.com](mailto:sebassandoval_7@hotmail.com))

#### RESUMEN

El presente artículo determina el incremento del rendimiento laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato mediante el adecuado sistema de reclutamiento y selección de personal. La implementación de sistemas y herramientas prácticas hacia el personal permiten la consecución de objetivos y de desarrollo.

Para ello, se analizó la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA, MATRIZ AMBATO, mediante la técnica de la encuesta se determinó que: la aplicación de nuevos sistemas de reclutamiento y selección de personal, identificación oportuna de procesos aplicaron de estrategias y programas de capacitación, son factores que ayudaran al incremento del rendimiento laboral en las Cooperativas.

*Palabras claves:* Reclutamiento, selección de personal, rendimiento laboral

## **ABSTRACT**

This article determines the increase of job performance in Credit Unions from the city of Ambato through appropriate system of recruitment and selection of staff. The implementation of systems and practices tool toward staff allows the achievement of objectives and development.

To do this, we analyzed the Savings and Credit Cooperative Indigenous SAC AIET LTDA, MATRIX AMBATO, using the technique of the survey found that: using the technique of the survey it was determined that: the implementation of new systems of recruitment and selection of staff, timely identification of processes implemented strategies and training programs, are factors that help to increase the performance of labor in cooperatives.

***Key words:*** *Recruitment, selection of staff, work performance*



## **INTRODUCCIÓN**

Los procesos de reclutamiento y selección de personal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito, influyen de forma específica en el rendimiento laboral de los trabajadores. De modo que la actualización de procedimientos en relación a la gestión del talento humano debe establecerse bajo habilidades cognitivas, de personalidad, de técnica que influya al desarrollo del talento humano en la organización.

Sin embargo, la planificación de actividades y la participación activa de los miembros a nivel general se plantea como herramienta de mejora en el desempeño y es factor de índice de crecimiento económico en el sector productivo planteado.

Cada proceso o sistema debe ser establecido bajo parámetros e índices de crecimiento y desarrollo, para ello, se establece la selección de talento humano por competencias para contribuir al incremento empresarial. Esto, conlleva a la consecución de objetivos coherentes a los planes estratégicos creando ventajas competitivas y estableciendo diferenciación en las cooperativas.

La comparación y decisión influyen en este caso como factores de análisis y especificación en la organización, de modo que, al seleccionar a un candidato este sea el más adecuado para desempeñar sus funciones en la empresa y pueda adaptarse con facilidad al ambiente laboral.

## **ENFOQUES TEÓRICOS**

La planificación en el área de recursos humanos en toda entidad financiera requiere de la búsqueda eficaz de perfiles que se acentúen a las necesidades de la organización mediante la relación explícita de la integración y aspectos idóneos del trabajador para el puesto vacante.

Actualmente, el sistema de reclutamiento y selección de personal en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato, no son las adecuadas debido a que las personas son seleccionadas sin medidas adecuadas o sin la aplicación de herramientas que permitan establecer métodos de selección eficaces que se ajusten a las necesidades del puesto y de la empresa.

Los candidatos deben cumplir un proceso normal de reclutamiento y selección, sobre todo cuando se busca a los mejores candidatos. Este proceso, debería permitir evaluar el perfil del candidato de forma eficiente y al mismo tiempo confirmar que está en concordancia tanto con el puesto vacante como con la cultura de la empresa (Rojas, Reclutamiento y selección 2.0., 2010). Sin embargo, el sistema actual de exámenes de reclutamiento no parece ser suficientemente adecuados para la identificación y selección de habilidades y aptitudes que requieren las entidades.

La importancia de las normas y métodos de reclutamiento sistemáticamente elaborados no debe subestimarse, porque a la larga, influye en la calidad de los nuevos empleados que ingresan a la empresa (Carcamo, 2000). De hecho, el uso de técnicas adecuadas y aplicaciones correctas permiten confirmarnos si la persona en cuestión posee el talento que buscamos.

La conducta de la persona dentro de la organización tiene estrecha relación con el logro de su satisfacción laboral, se modo que el individuo está condicionado al grado de satisfacción que pueda tener dentro de la organización y esta a su vez es considerada como causa de rendimiento del trabajador (a mayor satisfacción, mayor rendimiento) (García, 2006). De modo que el rendimiento efectivo se plantea en resultados e incremento productivo en las empresas.

Muchas veces no se contempla la empresa como un conjunto sino que cada área valora su propia eficacia para el logro de sus objetivos, sin pararse a comprender que el esfuerzo unilateral por muy eficiente que sea es más probable que no logre ni una ínfima parte del objetivo empresarial, incumpliendo las metas a alcanzar (Fuster-Fabra, 2007). En tal caso, se plantea el alto valor del recurso humano en la empresa como un conjunto para la eficaz ejecución de funciones de toda una estructura laboral.

De modo que, el rendimiento laboral implica la productividad y competitividad del personal en su puesto de trabajo, para lo cual es esencial la participación de los integrantes a nivel organizacional a través de técnicas de mejora continua. Se determina el proceso de Reclutamiento y Selección del Personal para incrementar el rendimiento laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato.

Al analizar el proceso de reclutamiento y selección del personal en la cooperativa de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato, se diagnostica cual es el rendimiento laboral de los colaboradores, y se sugiere un sistema de reclutamiento y selección del personal cumpliendo todos los pasos necesarios para que este proceso sea eficaz.

## **METODOLOGÍA**

La investigación se basa en un enfoque cuali-cuantitativo, cualitativo porque se condiciona a efectos y fenómenos de la psicología industrial y cuantitativo porque abarca información y análisis estadísticos, mismos que serán fuente de solución a la problemática planteada.

Como factores de estudio nos basamos en fuente de tipo bibliográfica como: repositorios, revistas, artículos, biblioteca física y virtual, herramientas que serán útiles para el análisis y desarrollo de la investigación. Esta investigación, permite al investigador mantenerse en contacto con la realidad, mediante la aplicación de técnicas como la encuesta, misma que se aplicará a los colaboradores de la Cooperativa en el lugar mismo donde se genera la información.

La población en la investigación está determinada por 38 personas que corresponden a: gerente, directivos, asistentes departamentales, secretarias y colaboradores de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA, MATRIZ AMBATO como factor principal de estudio. Para lo cual se estableció un cuestionario para conocer la situación actual y medidas necesarias de aplicación.

## **RESULTADOS**

El adecuado proceso de reclutamiento y selección de personal permite incrementar el rendimiento laboral en las Cooperativas de Ahorro y Crédito de la ciudad de Ambato. Como caso de estudio tenemos a la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA, MATRIZ AMBATO, y tras realizar el estudio se determina que el

81.57% de los encuestados respondieron que en el proceso de reclutamiento selección de personal no se aplicaron pruebas psicotécnicas para evaluar muchos aspectos cognitivos, personalidad entre otros en la cooperativa una gran parte indica que se procede con la entrevista. Esto indica la necesidad de implementar un proceso adecuado de reclutamiento y selección de personal en la institución mencionada.

Además, el 68.42% de la población indico que sus competencias, habilidades, destrezas y experiencia no ha sido valoradas en su totalidad en el puesto de trabajo que actualmente tienen. De modo que es necesario que la subutilización de las competencias y experiencia de los empleados sea mejor canalizada para sacar el mejor rendimiento productivo en la empresa.

En cuanto a la pregunta de si cumple el empleado todas las funciones y actividades para las que ha sido contratado el 63.15% indico que no se ha hecho énfasis en que se cumpla todas las funciones y actividades por parte de los empleados debido a poca planificación, reuniones de trabajo. En base a esto, es importante tener en cuenta que esto afecta al rendimiento laboral de los empleados debido a que no hay cierta disciplina organizacional en hacer un seguimiento a las actividades de los empleados

Según los resultados de la investigación, el 73.68% de los encuestados no han desarrollado proyectos de innovación en su puesto. Esto manifiesta la importancia de implementar y enseñar a los empleados las maneras de hacer proyectos de innovación que beneficie tanto a los empleados como la cooperativa

El 63.15% de la población considera que no hay un reconocimiento a su trabajo, y participación en la toma de decisiones importantes en la empresa, y que el ambiente de trabajo es bueno porque hay personas con valores y honradas, influyendo en su rendimiento laboral.

## **DISCUSIÓN**

Dentro del proceso de reclutamiento y selección de personal en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA, MATRIZ AMBATO, la adaptabilidad entre las habilidades del trabajador y su puesto de trabajo son factores que influyen notablemente para obtener satisfacción laboral, y que se incremente la productividad.

Sin embargo, mientras mayor sea la compatibilidad de las actitudes con el labor o cargo asignado al trabajador, mayor será la satisfacción del personal en la empresa. Esto por su parte, señala que la conducta del individuo se acentúa en forma viable para el incremento del rendimiento laboral.

El éxito organizacional, resulta de la efectividad en las tareas y de los resultados obtenidos de los trabajadores, para ello, cabe destacar que la planificación de actividades y organización de funciones, permite que se establezcan métodos adecuados para la futura evaluación del desempeño.

De modo que, es esencial considerar en los procesos de reclutamiento y selección, los conocimientos, habilidades, destrezas, experiencia del postulante, así como características psicológicas, familiares, sociales y culturales que permitan la consecución de objetivos a nivel organización.

## CONCLUSIONES

Claramente identificamos que el reclutamiento y selección de personal es uno de los elementos significativos al momento de integrar personal a la empresa si se busca obtener un correcto rendimiento laboral, la “Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA. MATRIZ AMBATO” al contratar personal no calificado pone en riesgo su desarrollo y éxito profesional en la ciudad, la selección de personal debe ser tomada en cuenta en la planeación estratégica y vista como una estrategia para que exista productividad, liderazgo, y alcance de metas y objetivos

- El proceso de reclutamiento y selección dentro de la cooperativa, no se realiza de manera eficaz, de tal manera que no sirve para identificar candidatos idóneos, existiendo errores desde el análisis de necesidades, entrevistas que no son individuales, además se demuestra que hay bastante rotación de personal en el área administrativa, y tampoco ha existido un desarrollo y seguimiento de actividades, perjudicando el cumplimiento de metas y objetivos, limitando la eficiencia y eficacia en el campo empresarial
- El bajo nivel de desempeño en la empresa por parte de algunos empleados, genera en ellos condiciones inadecuadas en el cumplimiento de sus funciones, el cual es ocasionado por poca motivación, inexistencia de políticas de compensación lo que conlleva a tener baja productividad, y poco interés para el cumplimiento de la visión de la empresa.
- Se concluye que en la institución no existe documentos que relacione el reclutamiento y selección de personal con el rendimiento laboral, afectando el cumplimiento de funciones, motivación, y tareas específicas, aumentando conflictos entre los empleados.

## **BIBLIOGRAFÍA**

- Blasco, R. (2004). *Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*
- Blasco, R. (2004). Reclutamiento, selección de personal y las tecnologías de la. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones.*
- Castellanos, L. (2014). *Administración de Recursos Humanos.*
- Chiavenato, I. (2008). *Gestión del Talento Humano.*
- Cooper, I. T. (2004). *Reclutamiento y Selección.* Parainfo.
- Desseler, G. (2011). *Administración de Recursos Humanos.* Pearson Education.
- Dessler, G. (2001). *Administración de personal.* Pearson Educación.
- Díaz, G. V. (2011). *LA ECONOMÍA ECUATORIANA EN EL AÑO 2011.* Quito.
- Dolan, S. (2013). *La Gestión de los Recursos Humanos.* Madrid: McGrawHill.
- ECUADOR, C. D. (2008). (Art. sobre salud y seguridad).
- EKOS. (2015). Los costos ocultos en el reclutamiento y selección. *EKOS.*
- Gandára, L. (1998). *Reclutamiento y Selección de Personal.* Mexico.
- García, C. (1994). *Reclutamiento.* Barcelona: ESIC.
- Godoy. (2010). *Técnicas de Selección de Personal.* Peru.
- Hora, L. (2009). La Hora. *NOTICIAS TUNGURAHUA.*
- L. Restrepo, A. L. (2008). Modelo De Reclutamiento Y Selección De Talento Humano Por Competencias Para Niveles Directivo De La Organización.
- Mondy, R. W. (2005). *Administración de Recursos Humanos (9 ed.).* Mexico: Pearson Educación.
- Noe, R. M. (2005). *Administración de recursos humanos.* Pearson Educación.
- Núñez, M. B. (2015). *LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS COLABORADORES DE LA CORPORACIÓN IMPACTEX CIA. LTDA DE LA CIUDAD DE AMBATO, PROVINCIA DE TUNGURAHUA .* Ambato.

- Organization, I. L. (2002). *La evolución del empleo, el tiempo de trabajo y la formación en la industria minera*.
- Quinatoa, G. (2014). "El reclutamiento, la selección de personal y el desempeño laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Acción Tungurahua Ltda.". Ambato.
- R, W. R. (2005). *ADMINISTRACION DE RECURSOS HUMANOS*. MEXICO.
- Ramos, M. C. (2007). *Guía práctica de economía de la empresa II: áreas de gestión y producción: teoría y ejercicios*. barcelona: Gráficas rey.
- Rodriguez. (2002). *Administracion de Personal*. Isbn.
- Salazar, J. (2015). "La motivación y su incidencia en el rendimiento laboral del personal administrativo del gobierno autonomo descentralizado GAD Municipal del Cantón Pujilí". Ambato.
- SENPLADES. (s.f.). *PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR*.
- Siliceo, A. (2006). *Capacitación y desarrollo de personal*. Bogotá: Limusa.
- Simon L. Dolan, R. V. (2007). *La Gestión de los Recursos Humanos*. Madrid: Mc Graw Hill.
- Suarez, T. A. (2012). *Metodologías de Evaluacion de Desempeño*.
- Telenchana, M. G. (2015). "LA SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU INCIDENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA REPREMARVA DE LA CIUDAD DE AMBATO". Ambato.
- Vértice. (2007). *Selección de personal*. España: Vértice.
- Vértice, P. (2007). *Selección de personal*. España: Vertice.
- Zapata, D. A. (2011). *El Clima Organizacional y su incidencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de Andelas. Cía Ltda. de la ciudad de Ambato*. Ambato.



- Losada, A. (1993). *Seguridad Industrial*. España: Alpes.
- Mantilla Ramírez, M. A. (2012). *La Administración del Talento Humano y el desempeño Laboral de los trabajadores de Molinos Miraflores S. A.* Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- MATOS, F. (2013). *EVALUACION DEL DESEMPEÑO*. España.
- Mejía-Giraldo, A. (2013). El factor del talento humano en las organizaciones. 34.
- Mello. (2010). *Desarrollo Organizacional*.
- Méndez Álvarez, C. E. (2006). *Clima organizacional*. Bogotá D.C: Universidad del Rosario.
- Morales, M. (s.f.). Modelo de gestión del conocimiento basado en las reglas difusas para evaluar el desempeño laboral.

## LINCOGRAFÍA

- <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/12784>
- <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/13042>
- <http://www.ekosnegocios.com/negocios/verArticuloContenido.aspx?idArt=6447>

## REFERENCIAS

- Carcamo, M. (2000). *Las Relaciones Humanas y la Administración de Personal*. Santiago de Chile: Andres Bello.
- Fuster-Fabra, F. (2007). *Retos Laborales del Nuevo Milenio*. Mexico DF: Lulu.
- García, M. J. (2006). *Habilidades directivas*. España: Innovación y cualificación.
- Rojas, P. (2010). *Reclutamiento y selección 2.0*. Barcelona: UOC.

# ANEXOS

**Anexo A. Encuesta dirigida a trabajadores de la Empresa**

**UNIVERSIDAD TÉCNICA DE AMBATO**

**FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS Y DE LA EDUCACIÓN**

**CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

**OBJETIVO:** Investigar el proceso de selección y reclutamiento de personal para mejorar el actual rendimiento laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC AIET LTDA., MATRIZ AMBATO.

**INSTRUCCIONES:** Lea detenidamente cada pregunta antes de contestar, escoja la alternativa de acuerdo a su criterio.

**CUESTIONARIO**

1. ¿Al momento de su llamado a la empresa se realizó un proceso adecuado de reclutamiento a través de recepción de su CV, publicidad, para ser seleccionado?

SI	NO
----	----

2. ¿En su preselección fueron aplicados test aptitudinales?

SI	NO
----	----

3. ¿En su preselección fueron aplicados test psicométricos?

SI	NO
----	----

4. ¿En su preselección fueron aplicados test psicotécnicos?

SI	NO
----	----

5. ¿La empresa cuenta con personal calificado para hacer entrevistas y tomar decisiones acertadas en cuanto a la selección de personal?

SI	NO
----	----

6. ¿Considera usted que sus competencias, habilidades, experiencia, destreza, fueron valoradas en su totalidad para llegar a ser seleccionado para el puesto que aplicó?

SI	NO
----	----

7. Después de que usted fue contratado tuvo una capacitación sobre su puesto de trabajo y la institución?

SI	NO
----	----

8. ¿Usted cumple todas las funciones y actividades para las que ha sido contratado?

SI	NO
----	----

9. ¿En la cooperativa se promueve capacitación, un buen clima laboral, para mejorar el rendimiento laboral de los empleados?

SI	NO
----	----

10. ¿Dentro de su periodo de contratación usted a presentado proyectos de innovación en su área para alcanzar metas y objetivos de la empresa?

SI	NO
----	----

11. ¿Considera usted que aspectos como el reconocimiento a su trabajo, su participación en la toma de decisiones, ambiente de trabajo han influido en su rendimiento laboral?

SI	NO
----	----

12. ¿Las evaluaciones de desempeño, se han realizado cada: 3 meses, 6 meses,12 meses

SI	NO
----	----

## Anexo B Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena Sac Aiet Ltda. Matriz Ambato

### MISIÓN Y VISIÓN



#### MISION

*La Cooperativa de Ahorro y Crédito Indígena SAC Ltda es una cooperativa de intermediación financiera con enfoque social, orientado a mejorar las condiciones de vida y satisfacer necesidades y expectativas de la población. mediante la prestación e innovación de los servicios financieros integrales de calidad, buscando permanentemente el desarrollo integral y equitativo de su talento humano y un modelo de administración eficiente.*

#### VISION

*En el año 2014, la cooperativa SAC es una institución consolidada y reconocida a nivel nacional, como proveedora de servicios financieros. Solvente y sólida, ofrece servicios ágiles y oportunos a sus socios y clientes, a través de recursos tecnológicos, personal capacitado, comprometido y procesos internos establecidos.*



