



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL

SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON SU DESEMPEÑO

LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO PIONIER DE LIMA

METROPOLITANA EN EL AÑO 2019

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGIA

AUTOR

Bachiller: Perales Policarpo, Kiara Mishel Stefani

ASESOR:

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

Lima, Junio 2023

SELECCIÓN DE PERSONAL Y SU RELACIÓN CON SU DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA GRUPO PIONIER DE LIMA METROPOLITANA EN EL AÑO 2019

INFORME DE ORIGINALIDAD

28%

INDICE DE SIMILITUD

27%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

19%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

1library.co

Fuente de Internet

3%

2

hdl.handle.net

Fuente de Internet

2%

3

www.coursehero.com

Fuente de Internet

2%

4

Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega

Trabajo del estudiante

1%

5

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

1%

6

es.scribd.com

Fuente de Internet

1%

7

repositorio.unamba.edu.pe

Fuente de Internet

1%

8

www.psicologia-online.com

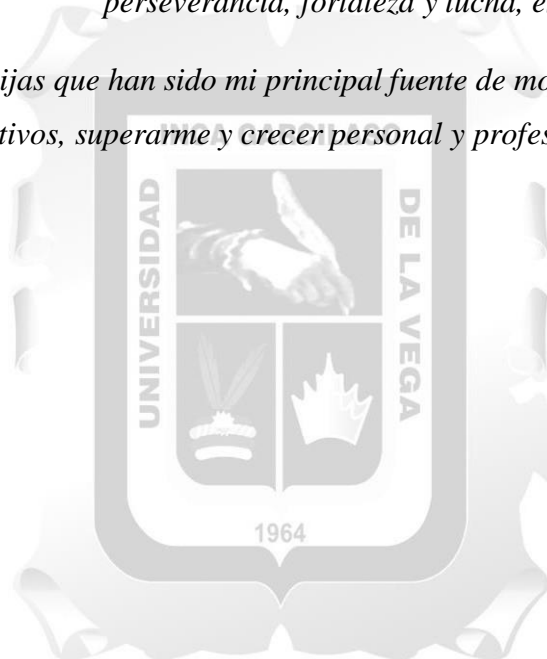
Fuente de Internet

1%

DEDICATORIA

Dedicado para mi padre, paciente oncológico, que es mi mejor ejemplo de perseverancia, fortaleza y lucha, este título para ti papito.

Dedicado a mis hijas que han sido mi principal fuente de motivación para trazarme nuevos objetivos, superarme y crecer personal y profesionalmente, las quiero.



AGRADECIMIENTOS

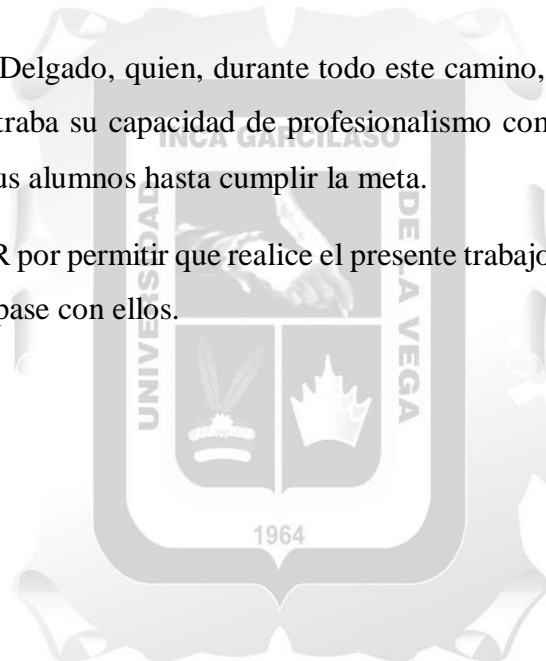
Principalmente agradezco a Dios por darme la oportunidad de llegar a este momento, por darme la oportunidad de compartir con mi padre un día más de su vida y llenar mi camino de bendiciones.

A mi madre Violeta Policarpo y mi padre Roberto Perales por darme su apoyo constante en cada etapa de mi vida, su amor incondicional y por siempre creer mí.

A mi esposo e hijas por su comprensión y apoyo para poder continuar creciendo profesionalmente.

A mi asesora, Gisella Delgado, quien, durante todo este camino, siempre fue constante, exigente y nos demostraba su capacidad de profesionalismo como maestra, gracias por no dejar de alentar a sus alumnos hasta cumplir la meta.

A la empresa PIONIER por permitir que realice el presente trabajo, y poder contar la bella etapa profesional que pase con ellos.



RESUMEN Y PALABRAS CLAVE

El presente trabajo de Suficiencia Profesional para optar el título profesional de licenciada en Psicología se realizó en la empresa Grupo Pionier, donde me desempeñe como Asistente de Gestión Humana y dentro de las principales funciones era realizar el proceso de reclutamiento y selección de personal de puesto comerciales, específicamente asesores de venta tanto de Lima y Provincia, cumpliendo con los procesos orientados al cumplimiento de los objetivos.

Para las evaluaciones de los procesos masivos que se llevaban a cabo inicialmente se enfocaban en las evaluaciones psicológicas y entrevista, pues a ello sumamos las dinámicas de ventas, lo que nos permitía conocer un poco más sobre su desenvolvimiento y conocimiento comercial del candidato, dándonos una mejor selección para el puesto que buscamos, ya que cada tienda su bien debían de cumplir con una función específica de venta, su público objetivo era diferente, por ende cada asesor debía de cumplir con una capacidades de atención diferenciada.

Así mismo, veremos un proceso de inicio a fin desde la convocatoria y creación de un anuncio de trabajo, los filtros, las evaluaciones y estrategias de entrevistas, como dinámicas evaluativas hasta su incorporación y bienvenida para su primer día de trabajo de nuestro nuevo asesor de ventas.

Palabras clave: reclutamiento, selección de personal, desempeño, entrevista, dinámicas.

SELECTION OF PERSONNEL AND ITS RELATION TO THEIR JOB
PERFORMANCE IN THE COMPANY GRUPO PIONIER OF METROPOLITAN
LIMA IN THE YEAR 2019

ABSTRACT AND KEYWORDS

The present work of Professional Sufficiency to opt for the professional title of Bachelor of Psychology was carried out in the company Grupo Pionier, where I worked as Human Resources Management Assistant and within the main functions was to carry out the recruitment and selection process of commercial position personnel. , specifically sales advisors from both Lima and the Province, complying with the processes aimed at meeting the objectives.

For the evaluations of the massive processes that were carried out initially, they focused on psychological evaluations and interviews, since to this we added the sales dynamics, which allowed us to know a little more about their development and commercial knowledge of the candidate, giving us an best selection for the position we are looking for, since each store had to fulfill a specific sales function, its target audience was different, therefore each advisor had to comply with differentiated service capabilities.

Likewise, we will see a process from the beginning to the end from the call and creation of a job announcement, the filters, the evaluations and interview strategies, as evaluative dynamics until its incorporation and welcome for its first day of work of our new advisor of sales.

Keywords: recruitment, personnel selection, performance, interview, dynamics

ÍNDICE

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN.....	4
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE	5
INDICE	6
ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS.....	8
INTRODUCCIÓN	9
CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES	
1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA O INSTITUCION	
1.1.1 Historia	11
1.1.2 Ubicación Geográfica Y Contexto General.....	12
1.1.3 Actividad General	14
1.1.4 Misión Y Visión.....	14
1.1.5 Principios.....	15
1.1.6 Valores.....	15
1.1.7 Organigrama General Y Organigrama Ubicación Del Psicólogo	16
 CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	
2.1. Marco Teórico de psicología	18
2.1.1. Teorías/escuelas	19
2.1.2. Áreas de intervención en general	22
2.1.3. Área de intervención del ejercicio profesional	25
2.1.4. Función General	26

2.1.5. Funciones Específicas	26
2.2. Marco teórico	27
2.2.1. Selección de Personal	27
2.2.2. Desempeño Laboral.....	30

CAPITULO: III FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

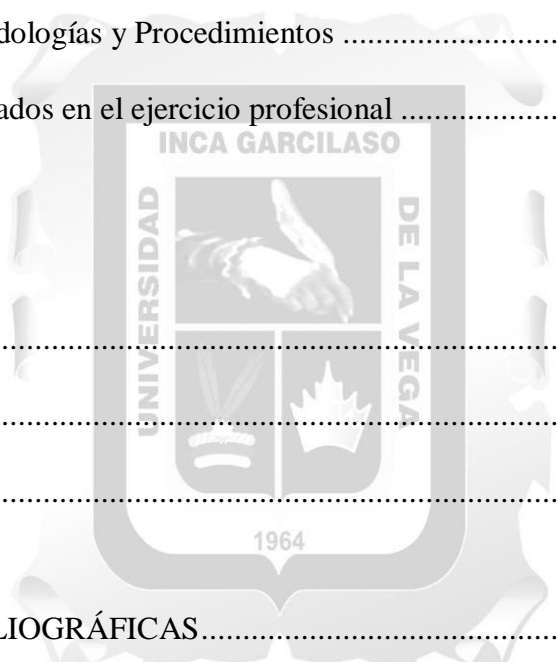
3.1.1 Teoría y la Practica en El Desempeño Profesional	33
3.1.2. Antecedentes Internacionales	34
3.1.3. Antecedentes Nacionales	36
3.1.4 Acciones, Metodologías y Procedimientos	40
3.1.5. Planes desarrollados en el ejercicio profesional	53

CAPITULO IV

4.1. Logros obtenidos.....	54
4.2. Conclusiones	54
4.3. Recomendaciones.....	55

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	56
---------------------------------	----

ANEXOS.....	57
-------------	----



ÍNDICE DE TABLAS Y FIGURAS

Tabla 1.....	Pag 14
Tabla 2.....	Pag 53
Tabla 3.....	Pag 54

Figura I.....	Pag 12
Figura II.....	Pag 16
Figura III.....	Pag 17
Figura IV	Pag 42
Figura V.....	Pag 48
Figura VI... ..	Pag 49



INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas llevan a cabo diferentes procesos que son parte de las diligencias de RRHH, tales como la capacitación , inducción de personal , la contratación del personal, reclutamiento y selección entre otras, y es que Recursos Humanos como tal es un conjunto de recursos integrados (financieros, materiales, tecnológicos y humano) y uno de los procesos que tiene gran impacto en las organizaciones es el de Reclutamiento y Selección de Personal, ya que de este proceso se captaran al candidato más idóneo para el cargo solicitado, considerando que el resultado final sea el buen desempeño del trabajador brindando oportunidades de crecimiento no solo por parte de la empresa sino del mismo colaborador , donde su buen desenvolvimiento debe ser reconocido.

Por ello como empresa industrial que es Grupo PIONIER busca garantizar resultados favorables dentro de sus procesos, y es consiente que dentro de este rubro industrial-textil hay una gran competencia en el mercado, por tanto es importante que una organización sea capaz de contribuir a su colaborador con diferentes incentivos motivacionales sean extrínsecos o intrínsecos que ayuden a que el desempeño de este nuevo colaborador se vea incrementado o sea sostenible de tal manera que favorecerá a la organización cumpliendo con las metas y evitaremos gastos innecesarios por rotación de personal.

El presente trabajo se desarrolló en la empresa MODIPSA.SAC, donde conoceremos inicialmente la historia empresarial, como se formó, la cantidad de plantas industriales con las que cuenta hasta el año 2019, las tiendas de lima y provincia, así como la planilla aproximada que manejaba.

En el segundo capítulo se desarrolló el marco teórico, mencionaremos las variables y sus conceptualizaciones, revisando diferentes artículos científicos, las diferentes teorías psicológicas, las escuelas más representativas y el área de intervención, que en este caso será de la psicología organizacional y finalmente las funciones que realizaba día a día como parte del proceso de reclutamiento y selección de personal

En el tercer capítulo se llevó a cabo los antecedentes nacionales e internacionales, mencionando las revisiones de investigación, artículos científicos, tesis nacionales e

internaciones, revistas científicas en base a las 2 variables de proceso de selección de personal y desempeño laboral, y principalmente veremos la parte práctica profesional y desarrollo de las funciones como Asistente de Gestión del Talento Humano.

Finalmente, en el cuarto capítulo se presentan los logros obtenidos, conclusiones y recomendaciones del trabajo realizado.



CAPÍTULO I: ASPECTOS GENERALES

1.1 DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EMPRESA

GRUPO PIONIER pertenece a Manufacturas San Isidro SAC (MASISAC) es una empresa peruana con más de 1500 trabajadores, cuenta con un aproximado de 230 tiendas a nivel nacional e internacional, tanto en canal mayorista (venta de sus productos textiles al por mayor) como retail (venta minorista dentro de un centro comercial), cuenta con áreas distribución, logística, almacén, comercial, diseño y moda, administrativo y gerencias.

El Grupo Pionier es el representante de 5 marcas importante en el mercado comercial, NORTON, PIONIER, DIVERXIA, SQUEEZE, GZUCK las cuales tienen una gama muy variada para su consumidor final (niños, jóvenes, damas y caballeros).

1.1.1 HISTORIA

GRUPO PIONIER (Manufacturas San Isidro SAC) fue creada por el Sr Segundo Diaz Diaz natal de Cajamarca , al llegar a lima en los años 70' inicio su primera producción y comercialización en la venta de ropa para niños en el centro de lima . Apertura su primera tienda en Jr Azangaro 246, cerca al Congreso de la Republica, su calidad y acabados en las prendas denim, hicieron que rápidamente cuente con gran acogida de su público por lo que adquirió nuevas máquinas para la confección y lograr abastecer sus tiendas.

Para los años 80' a pesar de las dificultades que presentaba el país por el terrorismo y la hiperinflación que atravesábamos, Grupo Pionier logró mantenerse y construyó su primer taller ubicado en Zarate para posteriormente sumarse 2 plantas más ubicadas en Campoy y Huachipa.

En los años 90' la empresa continua en crecimiento por lo que iniciaron su comercialización en canales Mayoristas (venta de sus productos textiles al por mayor),

posicionándose dentro de los principales centros comerciales en Lima y Provincia. Actualmente en el Perú la empresa cuenta con tiendas propias, retail, departamentales y mayoristas, y a nivel internacional dentro de los centros comerciales más reconocidos en el mundo de la moda exponiendo lo mejor de su producción en jeans, tela plana (polos y blusas) y punto.

1.1.2 UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO GENERAL

Ubicada en Av. Lurigancho 1385 - Zarate, distrito de San Juan de Lurigancho.

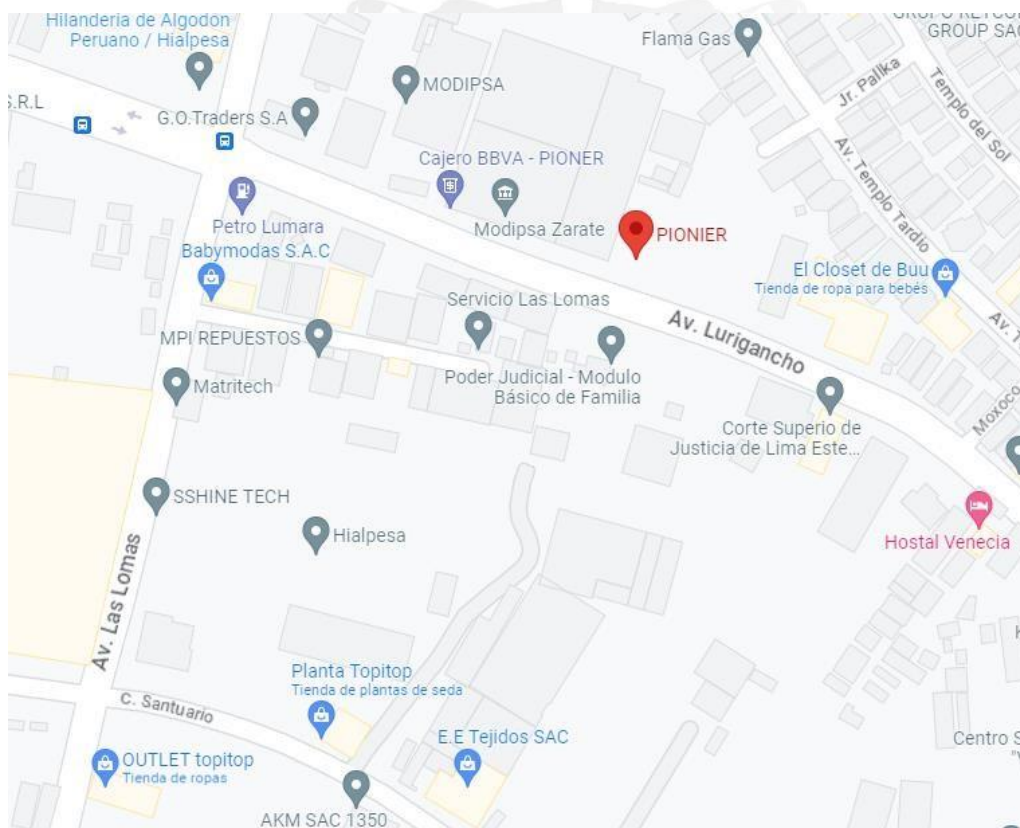


Figura I Lugar de la empresa

Fuente: Google Maps

CONTEXTO GENERAL

Grupo Pionier cuenta con más de 230 tiendas a nivel nacional, conformado por un total de 1220 trabajadores entre varones y mujeres, tanto personal administrativo y comercial (vendedores part time / vendedores full time / Administradores/ Encargado de Turno) de los cuales veremos a continuación la distribución de cada uno de ellos.

Personal Administrativo

1 personal en Gerencia General

20 personal en Recursos Humanos

50 personal en Canal tiendas Propias

10 personal en Finanzas

5 supervisores zonales

15 personal de distribución

87 vendedores en Lima

87 vendedores Part Time en Lima

87 administradores Lima

87 encargados de Turno Lima

143 vendedores en Provincia

143 vendedores Part Time en Provincia

143 administradores Provincia

143 encargados de Turno Provincia



CANTIDAD	PUESTO
300	Administrativos
230	Administradores de tienda
230	Encargado de Turno
230	Vendedor Full Time
230	Vendedor Part Time

Tabla N°1 Lista de personal administrativo y de ventas

Fuente: Elaboración Propia.

El rango de edades el personal administrativo conformado por las 300 personas se encuentra entre los 25 años a 47 años de edad. Mientras el personal de ventas y comercial (920 colaboradores) se encuentran en el rango de 18 años a 35 años de edad.

Cuenta con un 46% de sus colaboradores en estado civil soltero /a, 33% casados y 21% convivientes de los cuales el 50% de ellos tienen hijos menores de edad.

1.1.3 ACTIVIDAD GENERAL

Empresa de rubro textil dedicada a la venta de jeans, prendas de punto (polos, poleras, etc) camisas, accesorios y prendas de vestir para damas, caballeros y niños.

MISIÓN Y VISIÓN

Misión

Satisfacer las necesidades de nuestros clientes con nuestros productos, marcas y servicios orientados al cliente o consumir final con un solo propósito que es vestir a las personas del Perú y el mundo con prendas de alta calidad .

Visión

Ser una de las marcas líderes en el Perú y lograr el reconocimiento internacional. Posicionarnos como una empresa de vanguardia, tendencia en moda e innovadora y que marque nuevos estándares de moda a todos los niveles.

1.1.4 PRINCIPIOS

Grupo Pionier tiene como principales principios un conjunto de valores empresariales los cuales le han permitido el éxito en este duro y competitivo mercado, su transparencia y sinceridad en los procesos de ventas, la calidad de su trabajo, la pasión por el arte textil y su buena atención al cliente. Finalmente, su compromiso por parte de cada miembro de su equipo de ventas, ha logrado calar a su público y establecerse como una de las empresas líderes en el mercado de venta textil.

1.1.5 VALORES

PASIÓN: Conformamos un equipo apasionado por la moda, especialistas en diseños que marcan tendencia, cada proyecto que se inicia se aborda dedicándole tiempo, investigación y compromiso vehemente que parte de inicio a fin.

INNOVACIÓN: Nuestra mejora constante hace realmente competitiva a nuestra organización y la rápida adaptación a las nuevas necesidades de los clientes, una auténtica obsesión por estar siempre un paso adelante forma parte inseparable de la fuerza Comercial .

HONESTIDAD: Nuestra transparencia y sinceridad nos permiten crear lazos de confianza con nuestros compradores o clientes.

ORIENTACIÓN AL CLIENTE: Existimos por y para el cliente. Nuestro objetivo es satisfacer las necesidades del comprador para asegurar su crecimiento sostenible.

1.1.7. ORGANIGRAMA GENERAL Y ORGANIGRAMA UBICACIÓN DEL PSICOLOGO.

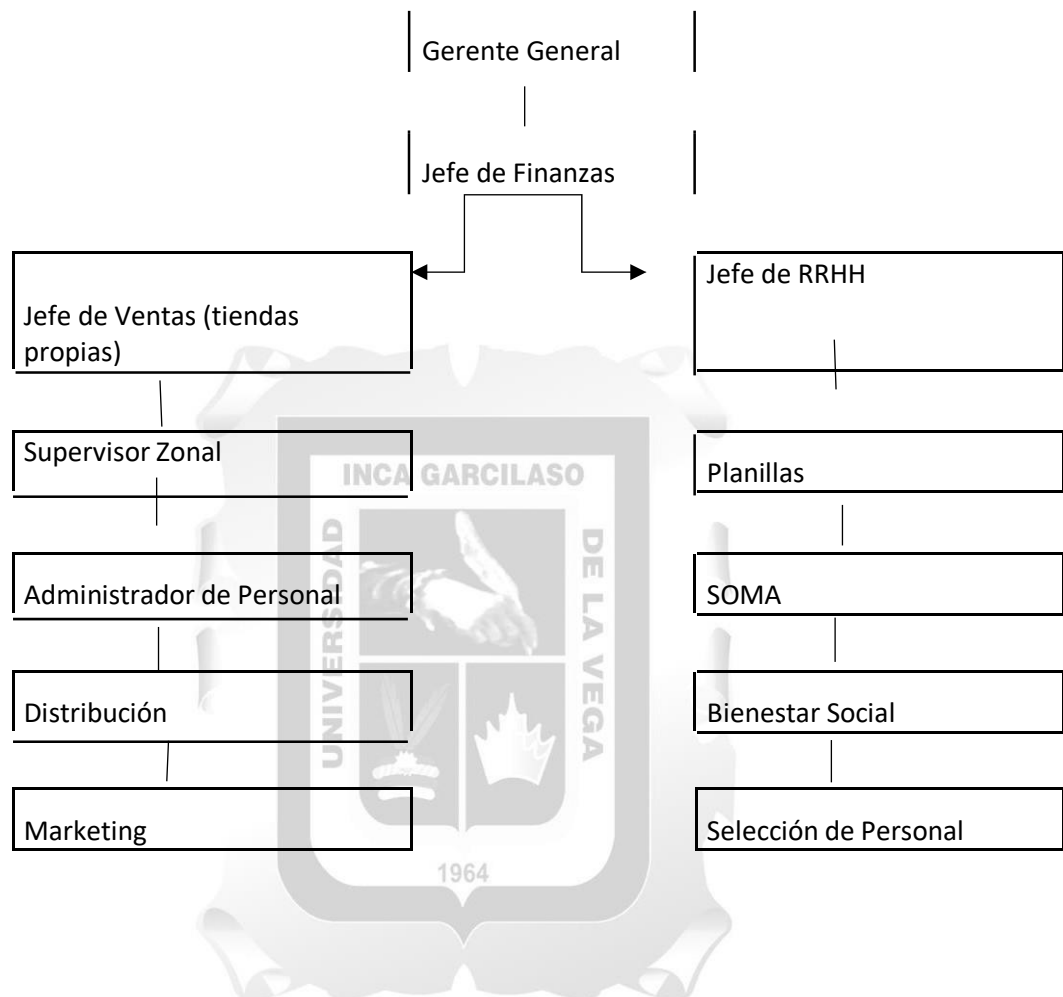


Figura II Organigrama General

Fuente: Empresa de rubro textil



Figura III: Organigrama del área de Recursos Humanos y Gestión Humana

Fuente: Empresa del rubro Textil

CAPITULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA :

Durante la experiencia laboral la principal función fue el cumplimiento de la dotación del personal de ventas conformado por vendedores, encargados de tienda, administradores, cajeros y personal de campaña, en caso sea necesario , quienes tenían que contar con una cierta cantidad de tiempo de experiencia en el cargo para poder postular y pasaban una serie de evaluaciones psicológicas, dinámicas comerciales y entrevistas presenciales, que se realizaban como parte del proceso de reclutamiento y selección y encontrar a la persona idóneo para el puesto .

Como parte del proceso de reclutamiento se utilizaban estrategias de atracción al personal, convocatorias masivas en las redes sociales, publicaciones en bolsas laborales y en las plataformas de la empresa. Durante el desarrollo de mis actividades como Asistente de Gestión del Talento Humana, también se realizaban las convocatorias dentro de los establecimientos de las marcas, es decir, pasábamos el proceso de entrevista y dinámica en un roll play dentro de las tiendas, esto nos permitía conocer las habilidades comerciales que tenían nuestros postulantes, lo cual fue de gran ayuda para el cumplimiento de los Rq (requerimientos). Así mismo se logró identificar las dificultades para cubrir los puestos solicitados, ya que existía una gran rotación con el personal joven (18 a 23 años) y por aperturas de nuevas tiendas o en algunos casos nos tomaba mayor tiempo el cubrir los puestos de las tiendas de zonas alejadas (Lurin,).

2.1. Marco Teórico de psicología

La psicología es una ciencia encargada de estudiar el comportamiento humano, basada en el análisis integral de los procesos mentales y conductuales de los seres humanos, bajo un enfoque colectivo o individual donde se ve atravesando diferentes momentos o eventos de su vida.

Según la Asociación Americana de Psicología (American Psychological Association, APA) lo define como el estudio de la mente y el comportamiento. Es el estudio de la mente, cómo funciona y cómo afecta el comportamiento.

Para La APA la psicología abarca todas las dimensiones en relación a la práctica del individuo las cuales parten desde la funcionalidad del cerebro hasta las acciones que se

realizan, y desde el infancia conociendo el desarrollo infantil hasta el cuidado del adulto mayor”.

Según Sos señala que la psicología es una disciplina del conocimiento dedicada a la generar ideas, métodos, procedimientos e instrumentos de acción e intervención que tratan sobre los fenómenos de la conducta, lo psicológico y la experiencia humana. Intenta expresar el comportamiento en sentido integral y en sus diferentes contextos, para predecir y controlar la conducta del sujeto.

Dentro de los mayores representantes tenemos a Wundt quien es conocido como el padre de la psicología científica, fundó el primer laboratorio de Psicología Experimental en Alemania en la ciudad de Leipzig en 1879, sus estudios y su método experimental aportaron grandemente en los inicios de la psicología.

Según Jean Piaget describe la psicología como una ciencia no solo del individuo, sino también de los seres humanos en general y en particular de sujeto en un sentido universal

2.1.1. Escuelas

Mencionaremos a 5 de las escuelas con mayor representación en la psicología como el estructuralismo, conductismo, psicoanálisis, Gestalt, cognitivismo.

Estructuralismo:

El estructuralismo tiene como principal objetivo el estudio de las estructuras, es decir, la estructura de la mente de los individuos, este se da con el fin de poder conceder elementos medibles o cuantificables dentro del comportamiento del individuo y del ambiente que lo rodea.

Para Lévi–Strauss quien fue egresado de la Facultad de Derecho de París y de la Facultad de Filosofía de Soborna , y es considerado como el padre de estructuralismo, tuvo influencia por parte de antropólogos y lingüistas estadounidenses para poder definir el estructuralismo y Propone observar cómo la sociedad está estructurada y en base a qué está estructurada. Señala que para conocer una sociedad hay que fijarse en las estructuras mentales de los

individuos de esa sociedad. Por ende, podemos entender que la estructura inicia en el pensamiento de cada individuo, por ello Levi busco como ver el pensamiento de la sociedad y desarrollo la siguiente idea “ la mente humana contiene una estructura inconsciente que ordena el mundo a partir de pares opuestos” . Es por ello que dentro de sus mayores aportes se encontramos a la teoría de la alianza, los procesos mentales de conocimiento humano y la estructura de los mitos.

Dentro de esta escuela también vamos a encontrar a grandes representantes como Roland Barthes (1915-1981), Michel Foucault (1926-1984), Jacques Lacan (1901-1981), Luis Althusser (1918) entre otros, quienes gracias a sus trabajos e investigaciones se abrió un campo a las investigaciones sociológicas.

Conductismo :

El conductismo se basa en el estudio de las manifestaciones conductuales de los individuos frente a su entorno o al contexto ambiental que lo rodea y como este influye en las diferentes respuestas que puedan dar frente a un estímulo externo. Por lo que la introspección donde la conciencia del ser humano era el principal objetivo de estudio, para el conductismo sería únicamente las conductas o comportamientos observables que puedan ser estudiados y los pensamientos o la mente quedaría fuera de las investigaciones científicas.

Para Watson asegura que la psicología como la ve un conductista es: “una rama puramente objetiva y experimental de la ciencia natural. Su objetivo teórico es la predicción y el control de la conducta. La introspección no forma parte esencial de sus métodos, con esta definición Watson nos señala que el conductista no tomaría en cuenta a parte intrínseca del ser humano, esa parte que muchas veces el hombre reprime y no lo a conocer pero que influye en la toma de sus decisiones.

Según Ivan Pávlov, gran representante de la experimentación animal fue uno de los autores más importantes en el enfoque conductual, que dio lugar a la investigación experimental, bajo ese punto, identificó el aprendizaje por

condicionamiento clásico o pavloviano, y consideraba que la subjetividad humana nunca podría ser objeto de análisis o de estudio.

El investigador Pávlov durante su vida, estudio el condicionamiento clásico. Este es uno de los mecanismos más básicos de aprendizaje de nuevas conductas que se presenta tanto en animales, como en humanos. Fundamentalmente, está relacionado con aprender relaciones entre una serie de estímulos y de esta forma realizar nuevas conductas. Por ello es importante que sepan la diferencia entre una respuesta y un estímulo, ya que son conceptos primordiales que hacen parte del condicionamiento clásico.

Por otra parte Skinner desarrollo la teoría del condicionamiento operante, donde establece los fundamentos del análisis de la conducta, basada en el aprendizaje, y cómo nuestro comportamiento afecta a nuestros pensamientos. Hasta la actualidad Skinner es el autor con mayor influencia en el conductismo ya que su modelo presentado es el más consolidado y por ello muchos psicólogos lo siguen utilizando para analizar diferentes situaciones del comportamiento humano y de recrear otras para poder estudiar de una forma más precisa la conducta del ser humano.

Psicoanálisis:

El psicoanálisis se define como una de las escuelas de método catártico, su principal estudio es el inconsciente basándose en la asociación libre de ideas y en la interpretación que realiza el profesional. Para el psicoanálisis es fundamental poder conocer la el subconsciente del individuo para así conocer el origen de sus problemas.

Para Freud, padre del psicoanálisis, los primeros conflictos determinan en parte el funcionamiento del adulto, por ello comenzó a interesarse y a dedicarse cada vez más al estudio de estos fenómenos, sobre todo en los síntomas de histeria. Aquí es donde descubre que en la palabra están los principios fundamentales para llegar al inconsciente y así lograr una cura y aliviar los malestares de sus pacientes (creencias, fantasías, recuerdos, pensamientos, ideales, deseos, sentimientos y propósitos). Cuanto más se introducía en las profundidades de la psique del paciente más se acercaba al inicio de causa y de esta forma empleaba

un método terapéutico que le permita tratar los conflictos y dificultades del psiquismo.

Gestalt:

La psicología de la Gestalt es una de las escuelas más usadas en consultoría ya que se basa en el estudio de la percepción dónde el individuo clasifica sus percepciones como un todo y no únicamente como la suma de las partes.

La teoría de la Gestalt es reconocida por las representaciones mentales que los seres humanos vamos creando y recopilando mediante las percepciones a las que estamos expuestos. Las imágenes, los sonidos, los recuerdos, todo influye en nuestra manera de comportarnos y de ver la vida, creando una serie de figuras o formas en nuestra mente para explicar determinados conjuntos de datos. Es por ello que ante la presencia de las figuras el sujeto puede dar diferentes respuestas según su percepción experiencia vivida que relacionará ante ese estímulo visual.

Cognitivismo:

La psicología cognitivista se desarrolla por tener de objeto de estudio la mente y como esta interpreta, proceso y almacena diferente tipo de información en la memoria. Es decir, el cognitivismo principalmente se enfoca en conocer la forma en que la mente piensa y aprende.

Uno de los autores más relevantes para el cognitivismo es Bruner, quien nos presenta su teoría sobre el proceso de aprender del ser humano intenta categorizar elementos y sucesos de la realidad un conjunto de ítems iguales de esta manera experimentar las vivencias y la realidad percibida a través de diferentes estímulos.

2.1.2. Áreas de intervención en general

Psicología Clínica

La Psicología clínica es la rama de la Psicología que se encarga de la investigación, la evaluación, el diagnóstico, el tratamiento, el pronóstico y la

rehabilitación de todas aquellas cuestiones que afectan a la salud mental y que pueden generar malestar o sufrimiento en las personas.

Para la UNESCO y la OIT contemplan a la Psicología Clínica en el marco de una formación científica básica y una actuación profesional diversificada. La Nomenclatura Internacional de la UNESCO para campos de ciencia y tecnología (Comisión Interministerial de Ciencia y Tecnología, 1990). Para la OIT señala que los psicólogos realizan investigaciones y estudian los procesos mentales y del comportamiento de los seres humanos, sea de forma colectiva, es decir como miembros de grupos o sociedades o de forma individual, y brindan consejos sobre estos conocimientos o aplican con la finalidad de promover el desarrollo o adaptación individual, social educativo o profesional del ser humano.

Psicología Organizacional

La psicología Organizacional o de empresas, es una de las áreas donde en el campo laboral el psicólogo no solo maneja conocimiento psicológico, también da uso a la parte laboral empresarial, legislación laboral, administración del personal entre otros, su área a desempeñar se encontraría dentro de los Recursos Humanos de una empresa.

El psicólogo/a organizacional se debe enfocar en ayudar a las empresas en evaluar las diferentes habilidades, competencias y sobre todo identificar e potencial de los colaboradores para lograr alcanzar los objetivos de la organización y a la vez contribuir en un crecimiento del desarrollo del profesional y humano.

Psicología Social o Comunitaria

La Psicología Social es la interrelación individuo-sociedad. La frase "La Psicología Social es la ciencia de los aspectos sociales de la vida mental" (Turner, en Morales 1994), por tanto el objeto de estudio es el sujeto en su

entorno social y los conflictos sociales que lo rodean. Analiza los procesos sociales y las relaciones interpersonales que influyen en el comportamiento de las personas y la formación de su personalidad. La psicología social o comunitaria es una de las disciplinas psicológicas que produce tecnología y conocimiento basada en la relación del ser humano con su entorno social y como este a partir su reflexión por vivencias puede reinterpretarse como ser social o agente de cambio en la sociedad para el mejoramiento significativo en las relaciones sociales.

Psicología Educativa

La psicología educativa es una subdisciplina de la psicología que se encarga de estudiar las formas en que se lleva a cabo el aprendizaje humano, especialmente en el entorno de los centros educativos y podríamos también considerar a las academias, universidades y toda institución donde se encuentren alumnos. La psicología educativa estudia los diferentes modos en como aprendemos y enseñamos y trata de incrementar la efectividad del proceso de aprendizaje. Así mismo para ello aplica principios y leyes de la psicología a las instituciones educativas.

Dentro de la Psicología educativa se presentan 3 principales representantes:

Jean Piaget en los años 96 y 80 fue un representante con mucha influencia decisiva para la psicología educativa. La teoría que presentó profundiza en las etapas que pasan los niños en relación a su capacidad cognitiva, hasta que logran desarrollar el pensamiento lógico abstracto a la edad de los once años de edad. Jean Piaget Es uno de los máximos referentes en el campo de la psicología del desarrollo.

Un aporte a la psicología educativa fue la que presento Lev Vygostky, quien realizó una investigación relacionada a la influencia en los distintos ámbitos sociales en donde se ve al niño tiene interacción y este asimila e interioriza algunas de las pautas del comportamiento observado en su entorno.

Albert Bandura también desarrolló conceptos relevantes para la psicología educativa y para el socio cognitivismo. El analizó la relación entre las variables

contextuales y sociales con los procesos de aprendizaje en los niños. Finalmente Bandura fue uno de los autores que nos habla del autoconcepto.

Psicología Forense

La psicología forense es una de las ramas psicológicas que se aplica al sistema legal y judicial, de esta forma da un aporte en conocimientos sobre el comportamiento humano para ser determinado en el ámbito judicial, y de esta forma ayudar en la toma de decisiones.

Para Urrea en el año 1993 define la psicología forense como “la ciencia que enseña la aplicación de todas las ramas y saberes de la Psicología ante las preguntas de la Justicia, y coopera en todo momento con la Administración de Justicia, actuando en el foro (tribunal), mejorando el ejercicio del Derecho”. Además la psicología dentro de un proceso judicial permite apartar conocimiento que el tribunal no podría ignorar en un juicio, ya que por si mismo no obtendría un sustento de carácter científico.

2.1.3. Área de intervención del ejercicio profesional

Psicología Organizacional

La Psicología Organizacional se puede conceptualizar como una de las disciplinas que encarga de estudiar al ser humano de forma individual o colectiva perteneciente a una organización y gracias a esta rama podemos estudiar diferentes aspectos como el rendimiento o desempeño laboral, competencias laborales, habilidades en el trabajador entre otros. Por las líneas anteriores se entiende que es una rama encargada de estudiar el comportamiento del individuo dentro de un entorno laboral (instituciones, organizaciones, empresas, etc) es por ello que los psicólogos organizacionales o industrial realizan una variedad de tareas, incluyendo el estudio de las actitudes y el comportamiento de los trabajadores, la evaluación de las empresas, el desempeño y la realización de capacitación de diferentes áreas.

2.1.4. Función General:

- Realizar el reclutamiento del personal según requerimiento de cada área (vendedores, encargados de tienda, cajeros, mandos medios).
- Realizar entrevistas y evaluaciones psicolaborales
- Envío de ternas al cliente interno
- Gestionar el proceso de selección
- Recepción de documentación del personal seleccionado para el armado de sus file.
- Coordinar la inducción y bienvenida con el supervisor comercial
- Administrar y actualizar los Files del personal ingresante.
- Brindar la inducción de la empresa a os nuevos colaboradores

2.1.5. Funciones Específicas:

- Publicación de las ofertas laborales utilizando diversas fuentes de reclutamiento para ubicar al candidato idóneo que cumpla el perfil.
- Recepción y análisis de los curriculum vitae sean de las plataformas virtuales o en formatos físico.
- Filtro telefónico de los candidatos que cumplan con las funciones principales del puesto y realizar los primeros descartes de cv's

- Programación y captación de entrevistas a los candidatos gestionados de a base filtrada.
- Realización de entrevistas por competencias a los candidatos (podemos realizar las evaluaciones psicológicas y dinámicas para el puesto en búsqueda)
- Realizar las referencias laborales de los candidatos preseleccionados.
- Recepción y armado de file de los candidatos seleccionados para cubrir las vacantes solicitadas.
- Entrega de uniforme y envío a las tiendas correspondientes según sus postulaciones.
- Seguimiento de onboarding de los candidatos enviados a tienda.

2.2. Marco teórico

2.2.1. Selección de Personal

Se puede definir como un proceso de elegir al postulante más idóneo para cubrir un puesto determinado y será elegido mediante una serie de procesos evaluativos que irán descartando según sus actitudes, conocimientos y experiencias laborales, para esto también se verá necesario conocer cuáles son las necesidades reales y actuales de las organizaciones y verificar que nuestra búsqueda de dicho candidato también se encuentre con la misma misión y visión que tiene la institución.

Según Dunnette asegura que la selección de personal es encontrar al postulante adecuado o más calificado para el cargo vacante solicitado. Ello teniendo en cuenta que es indispensable cumplir con una serie de criterios mínimos tales como las competencias generales o específicas y requisitos que son necesarios para desarrollar las funciones sea por el cargo o responsabilidad de la misma.

Para el autor Chiavenato expresa que la selección de personal es la manera más adecuada de elegir a la persona más adecuada para un puesto o cargo específico. Por ello de los perfiles que fueron evaluados es importante identificar a todos aquellos que cumplen con el puesto solicitado.

Para los autores Milkovich y Boudreau señalan que el proceso de selección consiste en estructurar diferentes contenidos donde podemos obtener información de los candidatos o postulantes para acercarnos al perfil deseado. Podemos considerar un concepto bastante abierto ya que más que acercar al candidato a las vacantes es conocer al postulante y ver si realmente es lo que se estaría buscando.

Bohlander en el 2001 afirmó que la selección de personal es un proceso de elección del individuo adecuado para el cargo adecuado. Es decir, es escoger entre los candidatos reclutados a los más adecuados para que puedan ocupar los puestos existentes en la empresa y tratando de aumentar o mantener el desempeño y eficiencia del personal, así como la eficacia de la organización.

Para Bonache define como el proceso de selección como un método utilizado por las empresas y la toma de decisiones para elegir a un candidato es mediante una serie de instrumentos que permiten identificar de forma más acertada.

Bajo esta definición veremos 3 aspectos:

- a) Es necesario aplicar instrumentos evaluativos y si no se usan, estaremos un proceso de incorporación de personal más no frente a selección de personal.
- b) Los instrumentos usados tienen como objetivo brindar una toma de decisiones sobre si el candidato es adecuado o no al puesto.
- c) Se requiere de un profesional capacitado para usar los instrumentos de evaluación.

Según las definiciones que brindan Mondy & Noé en el año 2005, definen la selección de personal como un proceso que consiste en elegir entre un grupo de personas solicitantes, al candidato más adecuado para un puesto de trabajo y organización particular. Para los autores el éxito del reclutamiento de una empresa ejerce un impacto importante en la calidad de la decisión de selección.

Para (Chiavenato, 2009) uno de los representantes más reconocidos en el área de administración de empresas, define la selección, como un proceso de elección de la persona adecuada para el puesto adecuado, básicamente es elegir entre todos los candidatos que postularon al puesto, al que más se acople y este pueda ejercer las funciones requeridas para la empresa tratando de que la eficiencia se mantenga y preferiblemente aumente, como también el rendimiento del personal.

Según Robbins y Judge en el año 2013, “el proceso de selección consiste en identificar a las personas correctas al comparar las características individuales (habilidad, experiencia) con los requisitos del puesto.”

Bajo esta serie de definiciones podemos llegar a una idea sobre este importante proceso que es la selección del personal, ya que es uno de los pasos fundamentales para poder lograr dentro de una organización un continuo crecimiento de la empresa y de sus trabajadores, ya que en afán de responder a las diferentes exigencias del mercado actual, estas organizaciones o instituciones procuran desarrollar cada vez mejores productos y servicios con alta calidad para ser competitivos en el mercado, por ello son conscientes y apuestan en sus colaboradores y en que ellos aportaran conocimientos, destrezas, innovación y habilidades que aplicaran dentro de estos para lograr el objetivo propuesto.

Así mismo para hablar de selección debemos conocer que va muy de la mano con el proceso de reclutamiento y muchas veces estos son ven confundidos, pero en realidad es con proceso lineal y consecuente para el ingreso de un personal nuevo a las organizaciones.

Fases del proceso de selección

El proceso de selección es una serie de fases iniciales y posteriores al proceso de reclutamiento, en este proceso conoceremos finalmente quien es el candidato que asumirá el cargo solicitado por la empresa. Las fases o etapas de este proceso deben ser claras y debe realizarse de la siguiente forma específica:

- Detección y análisis de necesidades de selección.

- Descripción y análisis de la posición a cubrir. Definición del perfil
- Definición del método de reclutamiento
- Programación de entrevistas
- Entrevistas + técnicas de selección
- Elaboración y redacción de informes psicolaborales
- Entrevista final

2.2.2. Desempeño

El desempeño laboral podríamos definirlo como la calidad del trabajo realizado por un colaborador durante un tiempo determinado el cual llamamos, su jornada laboral, de tal manera que para medir el desempeño del personal veremos su rendimiento ante diferentes factores y habilidades que pueda demostrar en su rol.

En el año 1987 La Sociedad de Psicología Industrial y Organizacional dio como definición al desempeño laboral como un valor de conducta en el trabajo y la efectividad en los resultados, quiere decir que el desempeño del trabajador será igual a la productividad o eficacia y no detalla una definición específica.

Por otro lado Chiavenato, señala que es una serie de acciones o comportamientos observables en los empleados y estas acciones son de importancia para el logro de los objetivos. Chiavenate asegura que un buen desempeño laboral es la mayor fortaleza que puede tener una empresa.

Para Toro en el año 2009, menciona que el desempeño laboral es una acción orientada a un resultado, a una realidad que es medible, observable y dinámica. Su carácter dinámico parte en que el desempeño profesional es la acción mediante la cual se realiza una actividad o tarea, como es el desempeño de una determinada profesión.

En el año 2016, los autores Peña y Durand mencionan que el desempeño laboral se encuentra bajo una serie de reglamentos, conocimientos, limitaciones, juicios sobre la eficacia , estímulos y una serie de recursos para observar la eficiencia de la relación desempeño- resultado, pero este también se puede ver afectado por situaciones personales y contextuales del colaborador

Teorías del Desempeño

Para Laboral Mc Gregor en el año de 1994, en su investigación llamada, El lado Humano de las Organizaciones, plantea 2 conceptos totalmente opuestos de la administración de personal. La primera es llamada Tradicional (Teoría X) y la segunda Moderna (Teoría Y). Años mas tardes el autor Chiavenato, en una de sus obras titulada Administración del Recurso Humano, de la misma forma describe 2 teorías basada a la de Mc Gregor, pero el fue quien las llamo teoría X y teoría Y . A continuación, conoceremos cada una de ellas.

1. Concepción Tradicional de la Teoría X:

Se basa en opiniones equivocadas y distorsionadas acerca de la naturaleza humana, algunos ejemplos de estas son las siguientes:

- El hombre es holgazán por naturaleza y debe ser motivado por diferentes incentivos externos (ejm: económicos etc).
- El hombre es básicamente incapaz de lograr autocontrol y la autodisciplina y esto es debido a su incapacidad intrínseca. El hombre es negligente por naturaleza; evita el trabajo o trabaja lo mínimo posible y prefiere ser dirigido a tomar la responsabilidad.
- Poco deseo o ambición; evita las responsabilidades y prefiere verse libre de obligaciones. - Es crédulo, no es muy lúcido, y siempre está dispuesto a creer en charlatanes y demagogos.
- Resistencia a salir de su zona de confort, ya que por su propia naturaleza lo lleva a resistirse a los cambios.

Para el autor McGregor señala que estas creencias todavía tendrían un gran impacto en el aspecto humano de muchas empresas y es que se cree que las personas optaran por comportarse de una forma negligente, perezoso, resistencia a los cambios, poco interés en el trabajo o poca responsabilidad, tendencia a creer en la demagogia, excesivas exigencias de beneficios económicos, entre una serie de factores. Y es que esto el autor nos indica que es una causa a base de una mala experiencia en una organización.

2. Concepción Moderna de la Administración (Teoría Y):

En la concepción Moderna es un caso contrario a la teoría tradicional. En esta teoría nos propone una forma mucho más participativa y democrática de la administración, esta se basa en valores positivos y en la motivación humana. El investigador Mc Gregor recomienda algunas ideas renovadoras y enfocadas hacia la aplicación de la teoría Moderna de la Administración (teoría Y)

- El humano no contraviene los objetivos de la organización y es considerado como activo.
- El hombre poseen, capacidad de desarrollo, motivación básica, maneja indicadores adecuados de comportamiento.
- El hombre es capaz de asumir responsabilidades.
- Es capaz de delegación y descentralizar el trabajo.
- Ampliación del cargo y mayor significación del trabajo.
- Mantiene participación activa y administración consultiva.
- Evaluación del desempeño.

CAPITULO:III FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1.1 TEORIA Y LA PRACTICA EN EL DESEMPEÑO PROFESIONAL

La presenta labor profesional como asistente de gestión Humana se desarrollo tomando el rol de psicóloga organizacional dentro de la empresa, con la finalidad de poder garantizar el cumplimiento y cubrir las vacantes solicitadas, ya que es de mucha importancia el poder cumplir tanto con los tiempos y los indicadores. Así mismo es importante reconocer que en la actualidad las empresas u organizaciones atraviesan por diferentes situaciones de cambios que pueden ser impredecibles, por lo que se ve una necesidad de adaptarse a nuevos campos, a nuevas tecnologías y nuevas herramientas que nos permitan encontrar y seleccionar al candidato más adecuado.

Frente a estos cambios, el psicólogo organizacional también se ha visto en la responsabilidad de evolucionar, buscando nuevas formas y estándares para mejorar su calidad de su labor, aportando y solucionado de forma efectiva las necesidades de la empresa, ya que rol del psicólogo, cual fuera su especialidad, es el encargado de detectar las dificultades que se presentan en una organización y utiliza las diferentes herramientas como las técnicas de observación, cuestionarios, entrevistas, focus group, entre otros (García Revillo (2006) para el cumplimiento de sus funciones.

Para los autores Borja y Pérez en el año 2005 indican que, en el campo organizacional, el psicólogo se encamina en procesos de reclutamiento, selección, capacitación, análisis de requerimiento del puesto, desarrollo del personal, evaluación de desempeño para las líneas de carrera o continuidad de los contratos, entre otros a través de entrevistas, dinámicas de evaluación y aplicación de instrumentos actitudinales para el buen cumplimiento de requisitos mentales y físicos.

Por ello la importancia de realizar el primer y principal paso para la incorporación de un colaborador a nuestra organización y es el reclutamiento y selección de personal ya que la

suma de este nuevo colaborador podrá proporcionar a alcanzar las metas u objetivo que tiene trazada la empresa. A su vez acompañar en el proceso de adaptación y capacitación para finalmente evaluar su rendimiento mediante la evaluación de su desempeño dentro del tiempo de permanencia con la empresa.

3.1.2. Antecedentes Internacionales

En una investigación realizada por López y Moreno en el año 2011 evalúa los procesos de selección de personal de maestros de una Universidad de México basándose en sus capacidades laborales. El objetivo era diseñar un proceso de selección basado en las competencias de los maestros. El tipo de investigación es descriptivo y no experimental ya que no habrá manipulación de la población y se detallará lo observado por parte de la muestra evaluada. Las conclusiones fueron que el proceso de selección de personal basada en las competencias de los docentes permite que sea una evaluación en base a sus conocimientos, habilidades, capacidades, valores, comportamiento entre otros aspectos que permiten adaptarse a los contextos laborales y con ello lograr un desempeño exitoso.

En la investigación de Cancinos titulada como Selección de personal y desempeño laboral, evaluó una muestra aproximada de 36 personas, quienes eran colaboradores del área administrativa, la mayoría de la muestra era de sexo masculino y tenían un rango de edades de 20 a 40 años. El objetivo del estudio era determinar la relación entre el proceso de reclutamiento y selección de personal con el desempeño laboral. Para ello se realizó un cuestionario con escala Likert, es decir con alternativas múltiples, que nos dará a conocer el pensamiento y los juicios que los individuos emiten cuando se encuentran frente a determinados estímulos.

Medina en el estudio realizado en el año 2017 llamado La selección de personal y el desempeño laboral en los trabajadores de la empresa Lo&Lo, investigo la influencia que tiene la selección de personal en el desempeño laboral de los colaboradores de dicha organización. La muestra investigada fue de 50 trabajadores que forman parte de la empresa (empresa ubicada en Ambato). Se emplearon como instrumento de evaluación encuestas y cuestionarios estructurados. Los resultados determinaron que no cuentan con los perfiles de los puestos desarrollados o establecidos y a su vez descuidan otros procesos como el reclutamiento de personal que no es idóneo para la convocatoria de

potenciales colaboradores. Así mismo la empresa LO&LO no cuenta con métodos de evaluación de personalidad o de conocimiento que puedan permitir determinar si una persona esta realmente capacitada para ocupar el puesto vacante o si este cumple con el perfil, así como tampoco se aplican entrevistas personales. Por ello, se concluye de la investigación, realizar un buen proceso de reclutamiento y selección de personal ya que esto influye significativamente en los niveles de desempeño laboral

Según Maldonado en la investigación denominada “Selección de personal y motivación intrínseca”, determina la relación existente entre el reclutamiento y selección de personal y la motivación intrínseca de trabajadores de áreas administrativas y operativas de una empresa financiera en Quetzaltenango. La cantidad de población evaluada fue de 52 colaboradores de las áreas operativas y administrativas, de los cuales 34 fueron hombres y 18 mujeres, en su mayoría de religión católica, con rango de edades entre 20 años y 45 años con diferentes niveles educativos. Se utilizaron pruebas con escala Likert con la finalidad de medir las actitudes de las personas. Los resultados de esta investigación se corroboran que la empresa brinda oportunidad de mejora, crecimiento y desarrollo a sus colaboradores ya que podemos ver en los resultados un 46% de colaboradores han sido seleccionados de forma interna en la organización, un 54% de forma externa y sobre la motivación intrínseca laboral un porcentaje considerable se encuentran en la escala de demasiado motivados y solo un 2% nada motivados. Se concluye que se realiza un correcto proceso de reclutamiento y selección de personal.

Quisbert en el año 2016 en su investigación llamada Diseño de un plan de reclutamiento y selección de personal orientado a los objetivos de la empresa, presenta su objetivo de estudio diseñar un proceso de reclutamiento y selección de personal orientado en la realización de metas y objetivos de la empresa y que permita identificar a los colaboradores que se encuentren desempeñando de forma adecuada sus tareas o funciones. La población de estudio fueron 30 funcionarios de distintas áreas (Administrativo, Comercial y Académico). Para el estudio de esta investigación se utilizó el método inductivo, donde se observó los fenómenos particulares con la finalidad de analizar como se esta llevando los procesos de reclutamiento y selección, a lo que se encontraron los siguientes resultados: se realizaba las entrevistas, pero estas no contemplan las otras evaluaciones acerca de personalidad, aptitud, capacidad y poder determinar con mayor certeza el buen desempeño de candidato y al no contar con un diseño adecuado de selección de personal, se producen errores que se podrían evitar y

disminuir riesgos como la rotación de personal, desmotivación, bajo desempeño laboral entre otra que dificulta los objetivos de la empresa.

Para los investigadores Valencia, Carrillo y Bravo en su estudio de Proceso de Reclutamiento y Selección de Personal en una empresa que brinda servicios en el Municipio de Mexicali, busco conocer si 24 empresas de asesoramiento contable cuentan con buenos procesos de reclutamiento y selección de personal. El instrumento que se uso para medir las variables fue un cuestionario constituido por preguntas cerradas (en su mayoría) y con opciones múltiples La investigación es de tipo descriptivo transversal,. Las conclusiones de este estudio demuestran que se realiza un proceso de reclutamiento y selección de forma empírica e inadecuado, en pocas palabras que no hay proceso definido para llevar acabo.

3.1.3. Antecedentes Nacionales

Los autores Quijano y Silva nos explica en su obra la Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en una empresa de transporte ubicada en Chiclayo en el año 2016, tiene como objetivo determinar la correlación que existe entre 2 variables, selección de personal y desempeño laboral de los trabajadores de la empresa anteriormente mencionada, su modelo de investigación es descriptivo ya que su propósito es analizar las incidencias de los niveles de una o más variables. La población de su estudio fue un total de 50 colaboradores de diferentes áreas y cargos. Los resultados de la investigación brindan un alto porcentaje del 78% de aceptación con relación a la variable de Selección de Personal y por otro lado un nivel de aceptación alto con 45% que demuestra una gran parte de aceptación de trabajadores no presento problemas con la ejecución de la prueba de conocimientos. Finalmente, en relación a las pruebas psicológicas el 78% de trabajadores se encuentra de acuerdo con las pruebas psicológicas son importantes para determinar el comportamiento, actitudes y aptitudes de los empleados.

El autor Sánchez (2016) realiza un estudio que tiene principalmente la intención de identificar si existen diferencias en el perfil psicológico de candidatos seleccionados y

los no seleccionados, a esta investigación la llamo La evaluación psicológica en el proceso de selección de personal: un estudio retrospectivo en una consultora de Lima. Para a investigación se usaron 4 instrumentos, el inventario de Consciente emocional, el DISC, Test de inteligencia general y factorial y finamente el Inventario de Competencias. El estudio fue cuantitativo retrospectivo de comparación ya que busca realizar una comparación en los resultados de los grupos evaluados (personas seleccionadas y no seleccionadas). Se evaluaron a un total de 200 personas de sexo masculino y femenino, quienes participaron del proceso de reclutamiento y selección de personal para cargos directivos.

Para el investigador Colca (2016) realizó una investigación que tuvo como finalidad determinar el proceso de selección y su influencia en el desempeño laboral en servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Atuncolla y dicho trabajo lo titulo como proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral. El tipo de investigación utilizado fue experimental y no experimental. La población fue de 14 personas, los cuales fueron seleccionados por medio del método no probabilísticos. Uso la técnica de encuestas y cuestionarios, técnicas de recolección de datos. Al realizar las tabulaciones el autor indica que se pudo evidenciar que dichos trabajadores no habían sido seleccionados de forma adecuada y por ello no tenían un buen desempeño laboral, esto producía dificultades para el cumplimiento de Misión y Visión de la institución. De esta estudio podemos determinar la influencia el proceso de selección de personal en el desempeño laboral.

En el año 2018 Manco, en su investigación realizada en departamento de salud patológica tiene como objetivo identificar la correlación que pueden presentar el reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral Para la prueba inicialmente se evaluaron a 12 personas como prueba piloto para conocer la confiabilidad de la prueba a lo que arrojo un 0.772 de alfa de Cronbach por lo que hizo el cuestionario confiable continuar con la evaluación, esta prueba estaba compuesta por 25 Items con respuesta de SI o NO. La muestra tota fue de 98 personas entrevistadas. Finalmente, de la investigación se tiene que el 44% de las personas evaluados indican

que el proceso de reclutamiento y selección se encuentra en un nivel alto, 33% a un nivel intermedio.

Según Castillo alumno de la universidad PUCP (Pontificia Universidad Católica del Perú) en el 2015 presento una investigación relacionada de la deficiencia en los procedimientos del proceso de reclutamiento , selección y evaluación del personal docente de la Escuela de Oficiales de la PNP ya que busca comprender los factores problemáticos en los procesos de selección y evaluación durante el periodo 2010 al 2013. Esta investigación es de tipo descriptivo que se basara en la observación y en las entrevistas realizadas a las autoridades. En esta investigación se realizó una comparación de las buenas praxis versus los actuales procedimientos que se vienen dando en la Escuela de Oficiales de la PNP, con la intención de identificar errores que se puedan estar realizando y traigan una serie de consecuencias para el alumno egresado quien lleva una formación por un periodo de 5 años. De los resultados se concluyó que si existen una serie de errores e insuficiencias por parte de la etapa de convocatoria y selección del personal docente de la Escuela de Oficiales de la Policía Nacional del Perú lo que los lleva a contratar a docentes no adecuados para asumir el puesto vacante. Finalmente, el hecho de tener jerarquías o un buen puesto dentro de la institución es un factor de sesgo relevante y perjudica el desarrollo idóneo del proceso de selección de personal

El autor Marcillo en su investigación realizada en el año 2014 tuvo como objetivo plantear un esquema de gestión por competencias de talento con el la finalidad de optimizar el desempeño laboral en las entidades públicas descentralizadas de Manabí. El tipo de diseño fue descriptiva, explicativa y documental, por lo que es cualitativa ya que describirá, explicará y se encargará de recaudar información a través de libros, revistas y documentos que le permita conocer sobre el tema elegido. Se evaluó un total de 260 personas como población total, quienes están conformados por los directores, jefes departamentales y otros servidores públicos. Los resultados fueron que se dio poca atención al talento humano, dejando de lado las habilidades, conocimiento y destrezas de sus colaboradores, por ello resalta la importancia de conocer información acerca del

trabajo que se debe realizar, también las normativas ya que esto podría dar un mejor resultado en la valoración de desempeño laboral en esta organización.

Quispitupac y Mateo en el año 2014 decidieron diseñar un plan de negocios que puedan implementar en un modelo de Gestión de Talento, este plan de negocios contaría con un sistema automatizado, dinámico, con indicadores de la Gestión de Talento, lo cual permita que las organizaciones logren dar un valor agregado a la parte Intelectual de individuo, esto parte desde el seguimiento práctico de los encargados o líderes de cada área hasta la gestión por parte de Recursos Humanos. De la investigación se concluyó que a tecnología en el área de RRHH con el tiempo fue ganando fuerza para el cumplimiento con las distintas necesidades que tiene la empresa, especialmente en temas como la administración de personal y gestión del talento humano.

Alfaro desarrollo una investigación con el objetivo de conocer la influencia que tenía el proceso de selección de personal de RRHH en el rendimiento laboral de los trabajadores que se encontraban bajo la modalidad de CAS en área de Enfermería. La investigación fue descriptiva correlacional ya que su naturaleza es detallar los resultados de 2 variables que en este caso será la selección de personal y el rendimiento laboral. La muestra investigada fue de 88 trabajadores de Instituto Nacional de Salud del Niño. El instrumento utilizado fue un cuestionario y los resultados determinaron que existe una influencia por parte de la selección en el rendimiento de los trabajadores por modalidad CAS ya que no hay adecuado proceso de reclutamiento y esto pone en un gran riesgo el recurso humano y la calidad de atención y servicio al público. Esta investigación Alfaro lo desarrollo en el año 2013.

Para el mismo año 2013 De la Torre presento elaborar una propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección en una empresa del sector de ingeniería y construcción en el Perú, esta investigación es de tipo descriptiva, no experimental y de corte transversal ya que analizará las variables dentro de un tiempo o periodo determinado. En su estudio propone mejorar el reclutamiento y selección ya que

brindaran grandes beneficios al utilizar las diferentes herramientas de investigación para el desarrollo de futuros procesos.

3.1.4 Acciones, Metodologías y Procedimientos

ACCIONES

Convocatoria : También conocido como recolectar o convocar a la máxima cantidad de personas que logren estar interesadas en una propuesta y se utiliza para requerir la presencia de los individuos en un lugar, fecha u hora determinada. En caso de las convocatorias laborales o de empleabilidad se realizan dentro de un proceso fundamental llamado Reclutamiento de Personal, donde se inicia las convocatorias en las diferentes fuentes de empleo tales como Computrabajo, Bumeram, LinkedIn, puestos de periódico, anuncios televisivos, radiales, entre otros canales de difusión para anunciar la propuesta laboral.

Para lograr realizar dicho paso se realiza lo siguiente:

La redacción de anuncio

La redacción de un anuncio no solo lo podemos ver dentro de las ofertas laborales de un diario o periódico, o quizás en alguna agencia de empleos, en la actualidad los anuncios laborales se ven en las diferentes bolsas laborales digitales tales como Computrabajo, Bumeram, etc y para la publicación en ellas debemos de redactar un anuncio, que básicamente debe ser una publicación clara y precisa con refleje a la organización y la imagen que desee proyectar. Un buen anuncio es la diferencia entre recibir muchas cartas malas y pocas cartas buenas. El anuncio básicamente debe contener:

- El nombre y tipo de empresa (podríamos presentar un pequeño resumen de la organización y quienes somos)
- Funciones, requisitos del puesto, lugar de trabajo, disponibilidad para hacer viajes etc.

- Requisitos que pueden ser excluyentes y no excluyentes.
- Pretensiones salariales
- Beneficios laborales
- Lugar de entrevista y horario de atención para recepcionar los CV .
- Correos electrónicos o números de contacto para postular.

Reclutamiento: Es un conjunto de procesos para atraer e identificar a candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar el puesto (Alles, 2015). Para Chiavenato (2009), lo describe como un conjunto de técnicas y procedimientos que pretende atraer a candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar puestos dentro de la organización divulgada y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar.

Tipos de Reclutamiento

1- Reclutamiento Interno: Básicamente consiste en la búsqueda del personal que cumpla con el perfil solicitado dentro de la organización, antes de realizar una búsqueda externa, de esta forma se brinda nuevas oportunidades al colaborador para que puedan asumir nuevos retos, muchas veces este proceso nos invita a motivar al colaborador y sentirse valorado.

2-Reclutamiento Externo: Es la búsqueda de nuevos aspirantes a través de convocatorias o anuncios para lograr cubrir las vacantes solicitadas con una persona fuera de la organización. En este proceso muchas veces se logra adquirir un candidato cuyas habilidades puedan estar a vanguardia y traigan para la organización innovación, tecnología y nuevas estrategias para sumar a la empresa lo cual llega a ser un gran beneficio para la organización.

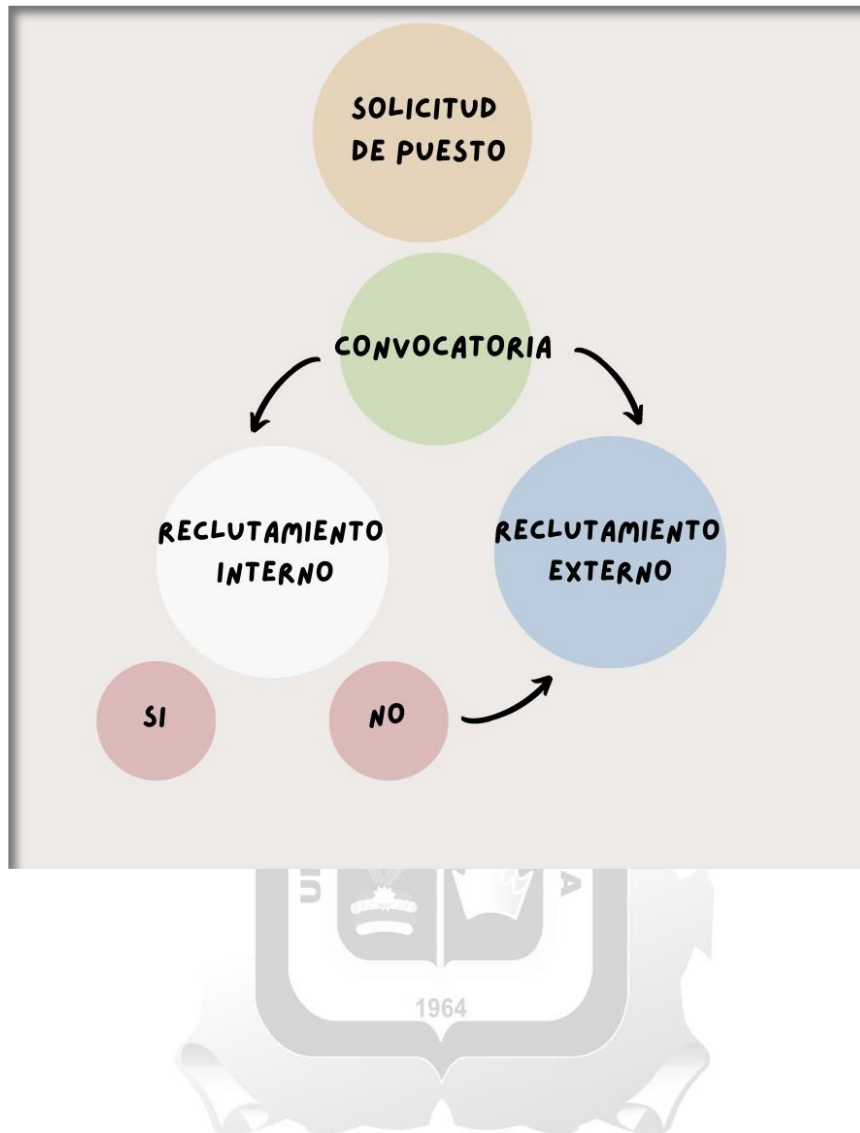


Figura IV: Reclutamiento Interno y Externo

Fuente: Elaboración propia

Recepción de Candidatos: Los aspirantes envían su curriculum vitae por medio de las diferentes fuentes de convocatorias que se han realizado para posteriormente pasar por los primeros filtros del evaluador.

1-Filtro curricular: Realizamos el análisis o lectura del curriculum vitae de los postulantes, mediante este proceso se debe identificar a todos aquellos están relacionados al perfil que se pretende cubrir, tomando en cuenta los principales requisitos como edad, sexo, profesión, etc.

Luego de este primer filtro se tendrá una primera lista donde podremos ponernos en contacto para absolver algunas dudas que son de suma relevancia para el puesto.

2-Filtro Telefónico: En este proceso, nos ponemos en contacto con los aspirantes pre seleccionados y les realizamos preguntas específicas, como su disponibilidad de tiempo, dirección actual, edad , pretensión salarial, entre otras consultas que nos permita realizar un mayor y mejor descarte de esta base preseleccionada , lo ideal es que el evaluar realice este filtro manteniendo el curriculum vitae del postulante, para que pueda realizar sus consultas , ya que nos permite actualizar la información que manejamos del CV enviado.

Posterior a ello se realiza la invitación del candidato a pasar una etapa de entrevista.

Entrevista: La entrevista es uno de los pasos que más influencia tiene para la decisión final de un proceso de selección. Este es un dialogo entre el candidato y su evaluador donde el propósito es poder conocer, evaluar e identificar, las habilidades, competencias, experiencia, expresiones, posturas, etc de candidato. Dentro de este proceso tanto el entrevistar como el entrevistado, tienen un rol y deben de cumplir con ello.

Evaluación de Personal: Proceso mediante el cual se brinda una batería de pruebas psicológicas, psicométricas, de actitudes o cuestionarios que permiten cuantificar los resultados de las diferentes áreas, es necesario precisar que las evaluaciones también son diferentes según el puesto que se busca evaluar y que hay posiciones donde se

pueden utilizar pruebas con menor demanda académica y podemos utilizar otras dinámicas evaluativas.

Selección: En este proceso se tiene identificado a candidato idóneo para el puesto, pero cabe resaltar que la decisión final del proceso de selección, no es responsabilidad del área de Gestión Humana o Recursos Humanos, sino del jefe inmediato del candidato. Es este quien tomara la decisión, sobre la contratación y si este nuevo colaborador se encuentra dentro del estilo y cultura que brinda su área.

Inducción: La inducción del personal, es introducir a los nuevos colaboradores en la organización, presentar su área de trabajo, presentar a sus nuevos compañeros, este proceso es también conocido como de socialización organizacional, este llega a ser el primer impacto y puede ser para el nuevo colaborador positivo como negativo, por ende, es importante brindarle toda la información necesaria donde conocerá sobre la cultura de la organización, las normas, reglamentos etc , a fin de que pueda conocer y aprender los valores de la empresa para que se mantenga motivado y comprometido con la organización.

Referencias laborales: Las referencias son una valoración que un antiguo empleador o partner (compañero de trabajo) brindan información al evaluador, es decir, se indaga de cómo realizó su trabajo o cómo fue su desempeño durante su permanencia en su antiguo centro de labor. En esta etapa también se busca poder contrastar la información que el candidato pudo haber brindado en el proceso de entrevista.

METODOLOGÍA

Entrevista

Dentro de la metodología utilizamos la entrevista, si bien existen diferentes tipos de entrevistas entre ellos :

- a) Entrevista cerrada

- b) Entrevista abierta
- c) Entrevista de estrés
- d) Entrevista por competencias
- e) Entrevista estructurada
- f) Entrevista por grupos
- g) Panel de entrevistas

Para la evaluación de estos puestos utilizaremos las entrevistas por competencias y en grupos.

Entrevistas por competencias: Es una de las entrevistas mas usadas en el mundo organizacional ya que su proceso y esquema global permiten manejar un estilo objetivo de preguntas Actualmente las organizaciones dan valor agregado a las competencias como las aspiraciones de cada individuo, que tambien son llamadas a visión personal, su fortaleza emocional, adaptación a los cambios, trabajo en equipo y su capacidad de amprendizaje.

Entrevista en grupos: Es un tipo de entrevista que se realiza a un grupo de candidatos interesados por un mismo puesto de trabajo, en esta entrevista veremos su nivel de competencia de todos los candidatos , ya que les permite conocer a su contrincante escuchar sus debilidades y fortalezas , así como su experiencia y sus capacidades, por lo que el evaluador prodra conocer los recursos de cada uno bajo un menor tiempo. Este tipo de entrevistas es el más usado para puestos operarios con mayor necesidad de requerimiento para que puedan ser cubierto en un menor plazo de tiempo.

Pruebas Psicológicas

Las pruebas psicologicas dentro de un proceso de selección nos permiten recabar una mayor información del candidato , para ser mucho más exactos la parte intrinseca, la

parte no visible de candidato, que es de mucha relevancia para tener con certeza si podrá cumplir con las funciones del puesto, este grupo de instrumentos nos aportaran a evaluar su capacidad del postulante, niveles de inteligencia, rasgos psicologicos, capacidad de analisis y aspectos emocionales entre otros.

Para el presente trabajo se utilizaron 2 tipos de pruebas

Pruebas Psicométricas: Son un serie de baterias que evaluan diferentes aspectos del postulante y seran cuantificables en sus resultados, es decir nos brinda un valor cuantitativo.

Existen diferentes tipos de test psicometricos

Pruebas de inteligencia buscan medir en la persona los siguientes items:

- ✓ El coeficiente intelectual.
- ✓ La adaptación a los cambios.
- ✓ La capacidad y facilidad para la toma de decisiones
- ✓ La capacidad de aprendizaje.
- ✓ Las habilidades específicas de análisis y síntesis.
- ✓ La aplicación de nuevos conocimientos.

Pruebas de aptitudes y habilidades miden en el ser humano los siguientes indicadores:

- ✓ Las destrezas y competencias laborales.
- ✓ El potencial del aspirante en el desarrollo de prácticas profesionales.

Finalmente en las pruebas de personalidad buscan calificar lo siguiente:

- ✓ Interpretar situaciones.
- ✓ Adaptarse.

- ✓ Relacionarse.
- ✓ Manejar conflictos internos.
- ✓ Desarrollar habilidades sociales.

La prueba que se uso para la evaluación de esto puestos principalmente fue el Disc.

DISC: Es una prueba que nos permite conocer los comportamientos y prioridades del candidato mediante una medición de respuestas preferentes. Esta prueba usa una metodología que ayuda a estudiar las tendencias del comportaiento de los candidatos ante diferentes situaciones y entornos.

Se brindan 4 factores:

- Dominante
- Influente
- Estabilidad
- Cumplimiento



A continuación usted encontrará 28 recuadros con 4 palabras por cada uno, usted debe seleccionar por cada grupo, una palabra que más lo identifique y al mismo tiempo, una palabra que menos lo identifique. Para esto, deberá marcar con un equis (X) bajo la columna (+) la característica que más lo represente y de igual manera, bajo la columna (-), la característica que menos lo representa

1	Más Menos	Entusiasta			8	Más Menos	Extrovertido(a)			16	Más Menos	Popular			22	Más Menos	Impulsivo(a)		
		Rápido(a)					Precautivo(a)					Reflexivo(a)					Cuida los Detalles		
		Lógico(a)					Constante					Tenaz					Energico(a)		
		Apacible					Impaciente					Calmado(a)					Tranquilo(a)		
2	Más Menos	Cauteloso(a)			9	Más Menos	Discreto(a)			18	Más Menos	Análítico(a)			23	Más Menos	Sociable		
		Decidido(a)					Complaciente					Audaz					Sistemático(a)		
		Receptivo(a)					Encantador(a)					Leal					Vigoroso(a)		
		Bondadoso(a)					Insistente					Promotor(a)					Tolerante		
3	Más Menos	Amigable			10	Más Menos	Valeroso(a)			17	Más Menos	Sociable			24	Más Menos	Cautivador(a)		
		Preciso(a)					Ánimo a los demás					Paciente					Contento(a)		
		Franco(a)					Pacífico(a)					Autosuficiente					Exigente		
		Tranquilo(a)					Perfeccionista					Certo(a)					Apegado a las normas		
4	Más Menos	Elocuente			11	Más Menos	Reservado(a)			18	Más Menos	Adaptable			25	Más Menos	Le agrada discutir		
		Controlado(a)					Atento(a)					Resuelto(a)					Metódico(a)		
		Tolerante					Osado(a)					Prevenido(a)					Comedido(a)		
		Decisivo(a)					Alegre					Vivaz					Desenvuelto(a)		
5	Más Menos	Atrévolo(a)			12	Más Menos	Estimulante			19	Más Menos	Agresivo(a)			26	Más Menos	Jovial		
		Concienzudo(a)					Gentil					Impetuoso(a)					Preciso(a)		
		Comunicativo(a)					Perceptivo(a)					Amistoso(a)					Directo(a)		
		Moderado(a)					Independiente					Discerniente					Equánime		
6	Más Menos	Amenio(a)			13	Más Menos	Competitivo(a)			20	Más Menos	De trato Fácil			27	Más Menos	Inquieto(a)		
		Ingenioso(a)					Considerado(a)					Compesivo(a)					Amable		
		Investigador(a)					Alegre					Cautel(a)					Elocuente		
		Acepta Riesgos					Sagaz					Habla Directa					Cuidadoso(a)		
7	Más Menos	Expresivo(a)			14	Más Menos	Meticuloso(a)			21	Más Menos	Evaluador(a)			28	Más Menos	Prudente		
		Cuidadoso(a)					Obediente					Generoso(a)					Pionero(a)		
		Dominante					Ideas Firmes					Animado(a)					Espontáneo(a)		
		Sensible					Alientador(a)					Persistente					Colaborador		

Nombre: _____ Fecha: _____

Perfil de Acción: _____

Figura V: Prueba del DISC

Fuente: Proporcionada por la organización Pacifico

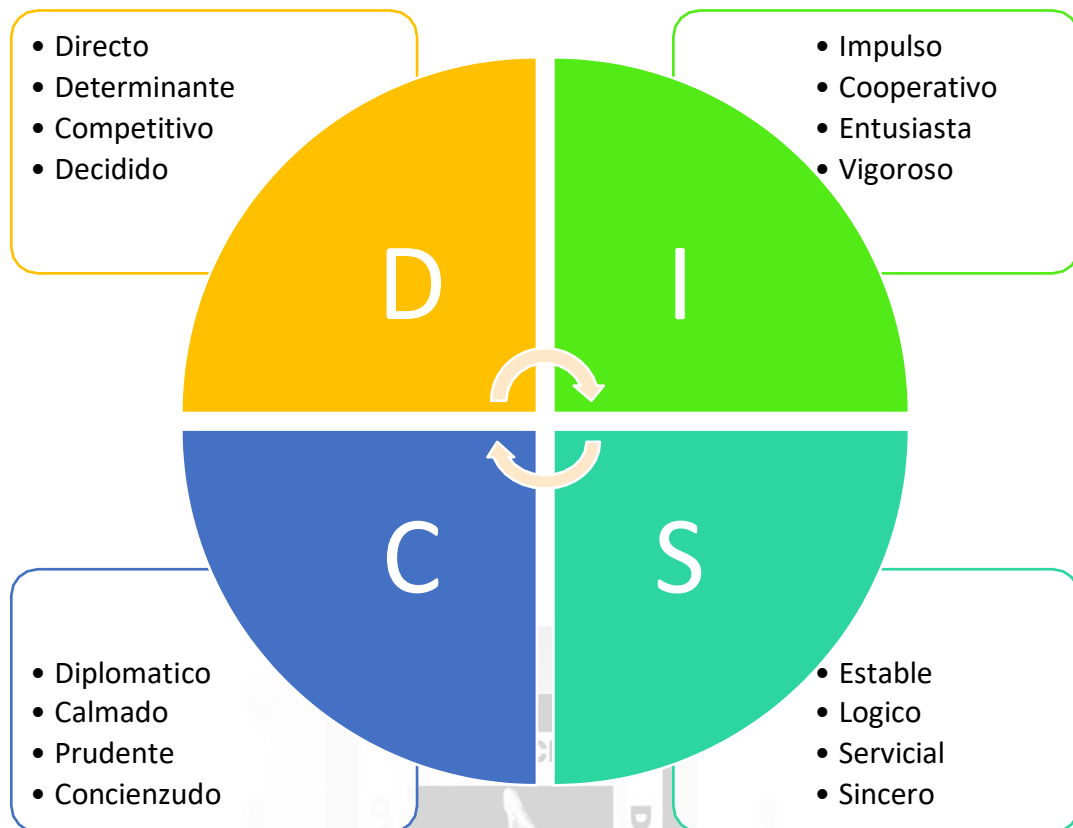


Figura VI: Los cuatro factores del DISC

Fuente: Elaboración propia

Pruebas Proyectivas: Son un serie de pruebas que son utilizadas para evaluar aspectos de la personalidad y emocionales del candidato. Estas pruebas son mucho más usadas en el ambito clinico y educativo, sin embargo en el campo organizacional cumplen un gran proposito para la selección del candidato idoneo.

Test de la Persona bajo la Lluvia: Una de las pruebas que se uso para el presente trabajo fue la evaluación del Hombre bajo la lluvia, dicho test nos ayuda a

determinar rasgos de la personalidad el postulante, estabilidad emocional, conducta, puntos de conflicto y mecanismos de defensa así su entorno.

Assesment Center

Es un método situacional donde el evaluador somete a los candidatos a diferentes situaciones de prueba, que nos permiten ver su reacción a las diversas coyunturas laborales, con este método mas que evaluar su experiencia consiste en valorar como los aspirantes al puesto, actuarían ante unos parámetros objetivos y conocer su competencias, habilidades , valores y principios.

PROCEDIMIENTO

Inducción : En este procedimiento se brinda toda la información referente a la empresa y al puesto para que el nuevo colaborador adquiera el conocimiento necesario y logre desenvolverse plenamente. Esta es una etapa inicial e importante para el colaborador, ya que dependerá de este procedimiento la facilitación a la incorporación del nuevo empleado y condicionar positivamente su carrera como su crecimiento dentro de la empresa.

Es por ello que posterior a la etapa de reclutamiento y selección, el proceso de inducción debe ser claro, preciso y con una participación del departamento de RRHH como de los superiores inmediatos, ya que ayudaríamos a resolver cualquier duda sea del indole de las obligaciones y derechos labores, que serán resueltas por RRHH, como las funciones específicas para el puesto, que serán dadas por parte de los superiores inmediatos.

Este proceso nos brinda algunas ventajas y beneficios tales como:

- a) Mayor motivación y productividad.
- b) Mayor capacidad de retención del talento humano.
- c) Mayor efectividad de adaptación
- d) Disminuye malentendidos y confusiones.
- e) Mejor clima laboral

3.1.5. Plan desarrollado en el ejercicio profesional

PLAN 1	Crear y Organizar el File del Colaborador
JUSTIFICACIÓN	Es necesario para contar con la ficha de datos del postulante, las pruebas que ha realizado evaluado, así como los documentos de ingreso de personal (copia de DNI, copia de DNI de menor hijo, copia de CV actualizado, antecedentes policiales, declaración jurada de domicilio, entre otros) y fichas de ingreso de la empresa, con la finalidad de poder hacer seguimiento su ingreso y elaboración de su contrato.
OBJETIVO	Contar con todos los documentos útiles para que la empresa pueda usarlos en situaciones internas (adendas, vacaciones, licencias, etc.) y externas relacionadas a organismos oficiales.
OBJETIVO GENERAL	Mantener un registro actualizado de cada trabajador de la empresa.
POBLACION	Vendedores para las tiendas de la empresa.
TIEMPO DE DESARROLLO	10 minutos
TECNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS	-Ficha de Datos del Colaborador del Postulante. -Prueba DISC -Prueba de la persona bajo la lluvia.
RECURSOS	HUMANOS: Personal a cargo de dar las indicaciones del llenado correcto de las fichas y recepcionar los documentos FISICAS: Contar con un ambiente amplio, sillas y mesa para poder desarrollar el llenado correcto de las fichas y pruebas.
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	-Llenado completo con los datos actualizados del colaborador. - Revisión de la ficha de datos con su documento de Identidad y revisión de sus antecedentes.
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	Se programa 1 día después de haber pasado la entrevista final y se realiza la entrega de la lista de documentos que son indispensables para su ingreso.

PLAN 2	Reclutamiento y Selección para asesores de Venta
JUSTIFICACIÓN	Es necesario para cubrir y cumplir con la dotación del personal y el ciclo de producción y ventas no se vea afectado por algún déficit de personal.
OBJETIVO	Integrar a nuevos miembros al equipo de venta, cumpliendo con el perfil solicitado.
OBJETIVO GENERAL	Cubrir los puestos con los candidatos idóneos para la vacante solicitada.
POBLACION	Asesores de Ventas para las diferentes tiendas (Lima o Provincia)
TIEMPO DE DESARROLLO	40 minutos
TECNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS	<ul style="list-style-type: none"> -Entrevista individual o grupal -Entrega de Pruebas psicométricas y proyectivas -Dinámica de ventas con productos poco usuales
RECURSOS	<p>HUMANOS: Personal a cargo de dar las consignas para las pruebas psicológicas. Así como dar la interpretación de ellos</p> <p>FISICAS: Contar con un ambiente amplio, sillas y mesa para el desarrollo de las pruebas.</p> <p>Contar con un salón, auditorio o espacio abierto para la realización de las dinámicas de ventas</p>
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	<ul style="list-style-type: none"> -Desarrollar las pruebas psicológicas -Entrevistas a los candidatos y conocer su experiencia de trabajo -Dinámica de ventas absurdas de forma individual. -Dinámica de venta de productos comerciales en grupo.
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	<p>Se realiza de Lunes a Jueves en 2 horarios</p> <p>Turno Mañana de 9 am A 10 am</p> <p>Turno tarde de 3pm A 4pm</p>

PLAN 3	Dinámica de Venta
JUSTIFICACIÓN	Poder evaluar las técnicas de ventas y experiencia en el campo laboral
OBJETIVO	Descartar a los candidatos que muestren menor aptitud y habilidades para las ventas.
OBJETIVO GENERAL	Conocer la habilidad comercial, creatividad y su fuerza de venta (fluidez verbal)
POBLACION	Varones y Mujeres que se encuentren postulando para el puesto de venta (edades indistintas)
TIEMPO DE DESARROLLO	5 minutos
TECNICA E INSTRUMENTOS UTILIZADOS	-Se usa prenda de la marca o de la tienda -Se puede dar un juego de rol (vendedor- cliente)
RECURSOS	HUMANOS: 1 o 2 postulantes que realizaran la dinámica de venta. FISICAS: Una prenda de vestir, calzado o alguna imagen de un producto. Contar con un salón, auditorio o espacio abierto para la realización de las dinámicas de ventas
ACTIVIDADES DESARROLLADAS	-En la dinámica individual el postulante luego de recibir la consigna tiene que realizar la venta del producto al evaluador, indicando características del producto, beneficios, empleos de uso y finalmente presentando una clara intención de cierre de venta. -En la dinámica de dos, uno de los postulantes será vendedor y el otro el cliente y el que asuma de vendedor tendrá que convenser al cliente de realizar la compra de ese producto, luego cambiaran los roles.
CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	Se realiza luego de haber pasado el filtro curricular y la posterior de haber brindado las fichas de datos y las pruebas psicológicas. Turno Mañana de 9 am A 10 am Turno tarde de 3pm A 4pm

CAPITULO IV

4.1. Logros obtenidos:

- Se logro cubrir y cumplir con los tiempos estimados por el área comercial.
- Se mejoró el proceso de selección con la complementación de las dinámicas que se realizaban ya que se pudo apreciar cómo se desenvolvería el vendedor dentro de una tienda, su capacidad de negociación, su nivel de atención al cliente, comunicación y cierre venta.
- Se incremento la cantidad de postulantes lo cual nos permitió cubrir con la dotación requerida por el mes y contar con Back up lo que nos permitió contar con una base de datos para futuros procesos.

4.2. Conclusiones:

Con respecto al presente trabajo, la implementación de las dinámicas grupales e individuales para procesos como los puestos de ventas, llega a tener buenos resultados, si bien es conocer muy bien el perfil para poder determinar la dinámica que se piensa realizar, nos brinda una mejor forma de evaluar al candidato junto con las entrevistas y las evaluaciones psicológicas y que este nuevo miembro logre un mejor desempeño dentro de la organización.

La actividad operacional si es deficiente y los recursos que se utilizan no son los adecuados conducirán a un bajo o inadecuado desempeño del colaborador y esto dará como resultado un incremento de rotación de personal, así como generar nuevos y mayores gastos ya que se deberemos iniciar un nuevo proceso de convocatoria, reclutamiento y selección.

4.3. Recomendaciones:

- Se recomienda aplicar el método de selección de personal en los procesos que más adelante se pueden dar, siempre considerando que es necesario innovar para mantener un mejor desempeño de los nuevos colaboradores.
- Se recomienda tener definido claramente los perfiles de puesto, esto garantizará una mejor búsqueda y se descartarán a los candidatos que no cumplan con el perfil solicitado.
- Llega a ser importante desarrollar el reclutamiento en la empresa, para que de tal forma los antiguos colaboradores vean que su buen nivel de trabajo y su esfuerzo se vera reconocido por la empresa y que a su vez la empresa pueda brindar un desarrollo laboral a línea a los objetivos empresariales.
- La empresa y las jefaturas deben apoyar a que cada una de sus áreas puedan proporcionar un adecuado proceso de inducción y capacitación del puesto, ya que permite ser una primera experiencia gratificante para el colaborador lo que dará pie a que pueda desarrollar sus habilidades y competencias de una mejor manera y estos generar una rentabilidad y crecimiento para la empresa.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Chiavenato, I. (2000). Administración de recursos humanos (5ª ed.). México: McGraw-Hill.

Chiavenato, Idalberto (2002). Administración en los nuevos tiempos. Ed. McGrawHill, Colombia.

Bohlander, G. (2002). Administración de recursos humanos. México: Thomson.

Butteriss, M. (2000). Reinventando los recursos humanos: Cambiando los roles para crear organizaciones de alto rendimiento. Madrid: Edipo

Delgado Alvarez (2022). IMPLEMENTACION DE UN NUEVO PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA PROTECCION Y RESGUARDO S.A. PARA REDUCIR LA ROTACION DE PERSONAL DEL AÑO 2021. Perú

López Gumucio, J. Ricardo (2010) LA SELECCIÓN DE PERSONAL BASADA EN COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON LA EFICACIA ORGANIZACIONAL PERSPECTIVAS, núm. 26.

Links

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/d055c6c8-a2b3-4248-98e9-44842a4c010f/content>

[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8439/Paredes M%c3%a9ndez Sof%c3%ada Tereza.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8439/Paredes_M%c3%a9ndez_Sof%c3%ada_Tereza.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/2052/TRAB.SUF.PROF.Rosmery%20Milagros%20Huaraca%20Capcha.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/31014/Delgado%20Alvarez%2c%20Franklin.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

ANEXOS

*Ficha de postulante

DATOS PERSONALES		FICHA DE POSTULANTE		FECHA	
APELLIDOS Y NOMBRES	CELESTA OLIVEROS KEARL JOLIANA	FECHA	7/1/2015		
DOMICILIO ACTUAL	Nº 5, LOTE 14, FINCA DEL NORTE	Nº DE DNI	71434560		
FECHA NAC. / EDAD	14/10/81 / 34 años	DISTRITO / PU	PUENTE PIEDRA		
ESTADO CIVIL	SOLTERO	NÚMERO DE CELULAR	92366152 / 922656903		
DATOS PERSONALES:					
CONYUGUE / PAREJA	NOMBRE COMPLETO	EDAD	OCCUPACIÓN		
HIJOS	(SI) (NO)				
DEUDA EN EL BANCO U OTRA ENTIDAD SI - NO X					
TIENE TARJETAS DE CRÉDITO SI - NO X					
DATOS FAMILIARES:					
PADRE	NOMBRE COMPLETO	EDAD	OCCUPACIÓN		
MADRE	HELEN OLIVEROS CHAVARRA	55	AMA DE CASA		
HERMANOS	JOSÉ EDUARDO OLIVEROS	30	CHEFF		
TU FORMACIÓN ACADÉMICA:					
ESTUDIAS	SI - NO X	CARRERA: MARKETING			
HORARIO DE ESTUDIOS					
TUS REFERENCIAS LABORALES:					
EMPRESA	PUERTO	PERIODO	NOMBRE DE JEFE INMEDIATO		
SPLESLAND	Asesor Comercial	8 meses	Oscar Infante		
MACA FALABELLA	abogado al cliente (galea)	11 meses	Leon Carlos Sanchez		
SALUD:					
¿Tienes algún familiar que sufre alguna enfermedad? SI - NO					
¿Anteriormente ha tenido alguna operación médica? SI - NO					
¿Usted sufre alguna enfermedad en la actualidad? SI - NO					
¿Usted toma bebidas alcohólicas? SI - NO					
¿Usted fuma? SI - NO					
OTROS:					
Menciona tus Virtudes					
Menciona tus Defectos					
Pasatiempos o Hobbies					
Firma					

**Grupo de postulantes*



**Fotochecks de personal seleccionado para el puesto de Cajero en Tienda.*



1964