



Universidad  
**Inca Garcilaso de la Vega**

## **FACULTAD DE PSICOLOGÍA Y TRABAJO SOCIAL**

**La Intervención Psicológica en la Selección y Capacitación de los Colaboradores de**

**Meliá Hotels International, sede, Ininside by Meliá, Miraflores, Lima Perú, 2023**

### **TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL**

Para optar el título profesional de LICENCIADO EN PSICOLOGIA

**AUTOR**

**Bachiller:** Torres Pittman, Karina Paula

**ASESOR:**

Dra. Delgado Castillo, Gisella Yanire

**Lima, diciembre 2023**

# La Intervención Psicológica en la Selección y Capacitación de los Colaboradores de Meliá Hotels International, sede, Ininside by Meliá, Miraflores, Lima Perú, 2023

## INFORME DE ORIGINALIDAD

10%

INDICE DE SIMILITUD

9%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://www.coursehero.com">www.coursehero.com</a> Fuente de Internet	1%
2	<a href="http://repositorio.uigv.edu.pe">repositorio.uigv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Fuente de Internet	1%
4	<a href="http://www.meliahotelsinternational.com">www.meliahotelsinternational.com</a> Fuente de Internet	<1%
5	Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC Trabajo del estudiante	<1%
6	Submitted to Universidad del Istmo de Panamá Trabajo del estudiante	<1%
7	<a href="http://bibliotecavirtualoducal.uc.cl">bibliotecavirtualoducal.uc.cl</a> Fuente de Internet	<1%

## Resumen y Palabras Clave

El presente trabajo expone la relevancia de la intervención psicológica para la mejora en los procesos de selección y capacitación de los colaboradores en la organización. Asimismo, detallamos cuales son los procedimientos y metodologías utilizadas en cada proceso de selección, a estos lo hemos llamado programa de selección Insider; donde explicamos que acciones se han realizado desde la solicitud del puesto de trabajo, publicación, filtro curricular, evaluación psicológica a través de pruebas de personalidad y psicométricas, entrevistas por competencias, entrevistas técnicas y finalmente validación salarial para la incorporación de talentos idóneos de acuerdo a los perfiles de puesto que requiere la organización. En el caso de la capacitación, que es otra de las variables en mención, hemos elaborado un programa de Aprende INNSiDE, donde se diagnosticó las necesidades de capacitación de acuerdo a los responsables de las áreas, mas las encuestas formuladas a los colaboradores y sumado a ello las quejas recibidas por clientes en cuanto a servicio al cliente. Donde pudimos lograr disminuir el índice de rotación de personal y asimismo mejorar las horas de capacitación hombre con la finalidad de tener mejores resultados y mejor desempeño que impacten de manera positiva en la organización.

Palabras clave: **Selección, Capacitación, Colaboradores, Recursos Humanos, Talento.**

**Psychological intervention in the selection and training of employees at Meliá  
Hotels International, Innside By Meliá, Miraflores, Lima Perú, 2023.**

**Abstract and Keywords**

The present work exposes the relevance of the psychological intervention for the improvement in the processes of selection and training of personnel in the organization. We also detail the procedures and methodologies used in each selection process, which we have called Insider selection program; where we explain what actions have been carried out from the job application, publication, curriculum filter, psychological evaluation through personality and psychometric tests, competency interviews, technical interviews and finally salary validation for the incorporation of suitable talents according to the job profiles required by the organization. In the case of training, which is another of the variables mentioned, we have developed a program of Learn INNSiDE, where the training needs were diagnosed according to those responsible for the areas, plus surveys of employees and added to this the complaints received by customers in terms of customer service. Where we were able to reduce the rate of staff turnover and, also, to improve the man hours of training in order to have better results and better performance that impact positively on the organization.

**Key words: Recruitment, Training, Employees, Human Resources, Talent**