



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

TÍTULO:

**“PROCESOS DE SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS
Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN
EL SECTOR DE AUTOSERVICIO EN LA CIUDAD DE
CHIMBOTE, 2009”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**BACHILLER EN CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
MUGA RIVERA JESSICA CAROLINA**

**ASESOR:
MG. JOSÉ GERMÁN LINARES CAZOLA**

**METODÓLOGO:
ANGEL MUCHA PAITAN**

**CHIMBOTE - PERÚ
2009**

DEDICATORIA:

Para empezar quiero dedicárselo a mis padres, porque cada día me motivaron a seguir con mi carrera profesional hasta el final, es por ellos que yo he culminado mis estudios los quiero un montón.

También a los profesores, asesores, amigos y colegas entre ellos y agradecimiento muy especial a José Linares y Ángel Mucha, que nos brindaron experiencias y conocimientos importantes para poder culminar con éxito la tesis y por ende ser futuros profesionales de calidad.

Y mi niño precioso que me ayudo, me dio ese empuje que se necesita en momentos de tristeza y de estrés, te amo mi chiquito lindo.

Gracias a Dios por darle vida a todas las personas que he mencionado, por haberlas cruzado en mi camino, no tengo palabras para describir lo cuan agradecida que estoy con todas esas personas que de alguna manera colaboraron conmigo para finalizar mis estudios.

ÍNDICE DE CUADROS

Gráfico N° 1: ¿Realizo usted un saludo de bienvenida al usuario?	88
Gráfico N° 2: ¿Brinda una sonrisa amable al usuario al atenderlo?	89
Gráfico N° 3: ¿Mira con atención al usuario al atenderlo?	90
Gráfico N° 4: ¿Escucha o atiende al usuario al atenderlo?	91
Gráfico N° 5: ¿Soluciona o explica al usuario alguna duda al atenderlo?	92
Gráfico N° 6: ¿Cómo califica la amabilidad de su atención al usuario?	93
Gráfico N° 7: ¿Cómo califica la rapidez de su atención al usuario?	94
Gráfico N° 8: ¿Se despide del usuario al culminar sus compras?	95
Gráfico N° 9: ¿Finalmente como califica toda el proceso de tu atención recibida al usuario?	96
Gráfico N° 10: Desempeño laboral en el autoservicio	97
Gráfico N° 11: ¿Cómo calificas la atención en el autoservicio?	98
Gráfico N° 12: ¿Tuvo que esperar un tiempo justificado para que se le atendiera?	99
Gráfico N° 13: ¿Cómo calificas a este autoservicio de acuerdo a su amabilidad?	101
Gráfico N° 14: ¿La persona que lo atendió colaboro para satisfacer su necesidad?	102
Gráfico N° 15: ¿Qué le recomendaría a este autoservicio para mejorar su servicio?	103
Gráfico N° 16: ¿Volvería a comprar en este autoservicio?	104
Gráfico N° 17: ¿Has tenido experiencia laboral en atención al usuario?	105
Gráfico N° 18: ¿Cuál sería tu Solución?	106
Gráfico N° 19: ¿Cuál sería tu accionar?	107
Gráfico N° 20: Tabla de contingencia	108
Gráfico N° 21: Prueba χ^2 o tabla de cotingencia	110

TITULO TENTATIVO:

“PROCESOS DE SELECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS Y SU RELACION CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL SECTOR DE AUTOSERVICIO EN LA CIUDAD DE CHIMBOTE, 2009”

ÍNDICE

CAPITULO I. Marco Metodológico	04
1.1 El problema	
1.1.1 Selección del problema	
1.1.2 Antecedentes del problema	
1.1.3 Formulación del problema	
1.1.4 Justificación	
1.1.5 Limitaciones	
1.2 Objetivos	
1.3 Hipótesis	
1.4 Variables – Indicadores	
1.5 Diseño de ejecución	
1.5.1 Tipo de investigación	
1.5.2 Población, muestra	
1.5.3 Técnicas, instrumentos e informantes	
CAPITULO II. Marco Referencial Científico	35
2.1 Marco Teórico	
2.2 Marco Conceptual	
CAPITULO III. Descripción de Resultados	87
CAPITULO IV. Constratación de Hipótesis	112
CAPITULO V. Discusión de Resultados	117
CAPITULO VI. Conclusión y Recomendaciones	123
6.1 Conclusiones	
6.2 Recomendaciones	
CAPITULO VII. Bibliografía y Anexos	127
7.1 Bibliografía consultada	
7.2 Anexos	

CAPITULO I:

MARCO

METODOLOGICO

1. EL PROBLEMA:

Para la realización de esta investigación, hemos visto conveniente considerar a nivel mundial la gran rotación de personal, que no solo aqueja a grandes empresas nacionales, internacionales, transnacionales o globales.

En la Municipalidad de Galicia-España, se anima en apostar por la selección de personal, donde centenares de personas se presentan para una vacante. Ahora es cada vez más importante, porque ayudara a optar por personas capaces de desenvolverse y dispuestos a cambiar parcialmente para el desarrollo de la misma. Teniendo menos posibilidades de un bajo desempeño laboral, que aflige a muchas compañías.

(http://www.lavozdegalicia.es/deza/2009/09/30/0003_8004571.htm)

Cabe mencionar que, un total de 3.128 personas de las 6.984 inicialmente inscritas se presentaron ayer en el recinto ferial silledense en busca de una de las 30 plazas del grupo C2 -auxiliar administrativo- ofertadas por la Xunta de Galicia en la convocatoria libre. La participación se quedó en el 44,78%.

(http://www.lavozdegalicia.es/galicia/2009/10/05/0003_8015742.htm), cifras realmente sorprendentes, donde se pone en tela de juicio una mala selección de personal, donde las personas seleccionadas no obtienen el perfil que verdaderamente se solicita.

Otro funcionario muy reconocido como Amoedo, insiste en la necesidad de mejorar transparencia de administraciones (<http://www.abc.es/agencias/noticia.asp?noticia=117854>), donde la necesidad principal se centra en la selección de personal, en el Ayuntamiento de Toro (Zamora-España), el problema principal es el incumplimiento del proceso de selección, que no se está aplicando como debe ser, la imprecisa deficiencia de gestión realizadas por diferentes comisiones encargadas de dicha convocatoria. Esto influye en retrasos para la selección del capital humano, donde el bajo desempeño actúa de forma negativa para las personas solicitantes.