



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA ACADÉMICA DE ADMINISTRACIÓN**

**SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO DE LOS PROMOTORES
EN LA MARCA NOKIA, LIMA - 2013**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR:

VERA VALENZUELA MILAGROS MEDALI

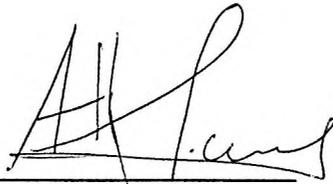
ASESOR:

Mg. MARTHA ALICIA AMES COCA

**LINEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO
LIMA ESTE – PERÚ**

2014

PAGINA DEL JURADO



Presidente

Econ. Jauregui Contreras Victor



Secretario

Econ. Cifuentes La Rosa Cesar



Vocal

Mg. Martha Ames Coca

Dedicatoria

El siguiente Trabajo lo dedico a Dios por convertirme en esa madre que prefiere morir de sueño pero no dejar morir sus sueños, a mis padres que son ejemplo de la perseverancia y valores, mi esposo que es mi compañero de proyectos y en especial a mi hija Danaís Desiree Diara que me llena de amor para querer ser más para el futuro y hacerme la madre más feliz del mundo que no se cansa, Sr. De los Milagros bendícenos

Milagros Medali Vera Valenzuela

Agradecimiento

Agradezco a Dios porque en cada uno de mis pasos siempre ha estado presente dándome la fuerza y fé para poder surgir a cada reto propuesto levantarme en cada caída y sonreír con bastante humildad en cada victoria; sobre todo llevarme a este gran paso en mi vida profesional que fue anhelado muchos años.

Un agradecimiento en especial a cada uno de los docentes los cuales han impartido todos sus conocimientos y que gracias a ellos podemos desenvolvemos con una mejor eficiencia en nuestros centros laborales, a mi querido grupo que han sido un simpar de ayuda mutua de alegrías y de penas pero que siempre nos hemos apoyado como una verdadera familia. Un agradecimiento a nuestras asesoras por tener la paciencia y la sapiencia de saber entendernos y darnos el canal de solución a cada uno de nosotros, sus alumnos, en el desarrollo de la tesis; A mi hermosa familia que me apoyan con el cuidado de mi recién nacida Danais y darme las fuerzas y perseverancia para poder lograr mis sueños.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Milagros Medali Vera Valenzuela con N° de DNI 41322966, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la universidad Cesar Vallejo, Facultad de Administración, Escuela de Ciencias empresariales, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y autentica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, S.J.L. Septiembre del 2014.

PRESENTACION

Sres. miembros del Jurado:

En cumplimiento de reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada "SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO DE LOS PROMOTORES EN LA MARCA NOKIA, LIMA - 2013". La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el título profesional de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN Con la finalidad de determinar la relación que guardan la selección del personal y el desempeño de los promotores en la marca Nokia, Lima - 2013.

La autora

ÍNDICE

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de Figuras	ix
Resumen	xiv
Abstract	xv
I. INTRODUCCIÓN	16
1.1 Problema General	46
1.2 Hipótesis General	47
1.3 Objetivo general	48
II. MARCO METODOLÓGICO	49
2.1 VARIABLES	49
2.2 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	49
2.3 METODOLOGÍA	49
2.4 TIPO DE ESTUDIO	50
2.5 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	50
2.6 POBLACIÓN Y MUESTRA	50
2.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	51
2.8 MÉTODOS DE ANÁLISIS DE DATOS	54
2.9 ASPECTOS ÉTICOS	54
III. RESULTADOS	55

IV. DISCUSIÓN	85
V. CONCLUSIONES	88
VI. RECOMENDACIONES	91
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	93
VIII. ANEXOS	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Fig. 1	¿Todos los candidatos a puestos propuestos pasan por un proceso de reclutamiento?	68
Fig. 2	¿El reclutamiento que realiza la empresa es público y el instrumento de evaluación inicial es la entrevista?	69
Fig. 3	¿La entrevista inicial para el proceso de la selección de personal exige una clasificación de los candidatos en la revisión preliminar del CV?	70
Fig. 8	¿La solicitud en su estructura es cuidada por la Gerencia Central y Recursos Humanos a fin de garantizar la pertinencia y utilidad de los datos?	71
Fig. 12	¿Los errores en el llenado de la solicitud de los postulantes es ya un indicador de descalificación?	72
Fig. 15	¿Las simulaciones se convierten en una estrategia para la evaluación de las aptitudes de los convocados?	73
Fig. 16	¿La grafología empleada en las pruebas son evaluadas por expertos para conocer las aptitudes de los colaboradores?	74
Fig. 19	¿Los convocados son motivados en el proceso de selección para disminuir la carga emocional?	75
Fig. 20	¿Durante el proceso de selección las estrategias de motivación son muy débiles lo que genera que los candidatos se presenten con muchas tensiones?	76
Fig. 26	¿Los exámenes físicos y médicos son gestionados por la empresa para darle confiabilidad a los resultados?	77
Fig. 28	¿La empresa es muy rigurosa en el proceso de selección por ello las debilidades evidenciadas en los exámenes físicos y médicos descartan al postulante?	78
Fig. 31	¿La flexibilidad en las ofertas de trabajo, se da cuando la empresa omite algún procedimiento del proceso de selección?	79
Fig. 32	¿Las metas personales de los candidatos son tomadas en cuenta por la empresa para los ascensos y rotación de puestos?	80
Fig. 33	¿Los candidatos a puestos específicos están limitados de detallar sus metas personales?	81

Fig. 36	¿La selección del personal fue deficiente por ello los colaboradores postergan con frecuencia el cumplimiento de sus metas?	82
Fig. 42	¿Cuándo la empresa selecciona personal, cuida el perfil de los colaboradores hacia el cumplimiento de objetivos?	83
Fig. 61	¿El servicio a realizar por la empresa es deficiente pues los colaboradores pasaron por un proceso de selección con muchos errores e incidencias?	84
Fig. 4	¿Solo los candidatos evaluados en la función del CV, revisión preliminar que cuenten con los estándares o requisitos establecidos pasan a la entrevista Inicial?	117
Fig. 5	¿El rango salarial es una omisión cuando se desarrolla la entrevista del proceso de selección de personal?	118
Fig. 6	¿El rango salarial durante la entrevista es una exigencia a conocer de los que son evaluados?	119
Fig. 7	¿Durante la entrevista los candidatos que exceden en los rangos salariales propuestos son descalificados?	120
Fig. 9	¿Los candidatos a puestos determinados son asesorados para el correcto llenado de solicitud?	121
Fig. 10	¿Las habilidades demandadas por áreas o puestos de trabajo se detallan a solicitud presentada por los candidatos?	122
Fig. 11	¿Los logros alcanzados en las actividades laborales anteriores están requeridos en la solicitud?	123
Fig. 13	¿La selección de personal requiere de una solicitud, donde los candidatos señalan los obstáculos presentados en trabajos previos y la forma como resolvieron?	124
Fig. 14	¿Las aptitudes de los candidatos son evaluados en función a casos presentados o incidencias laborales?	125
Fig. 17	¿Las capacidades se diseñan en función a las tareas a realizar por los futuros colaboradores en las pruebas emitidas?	12
Fig. 18	¿Las diversas jefaturas se reúnen en la previa de un proceso de selección para gestionar las pruebas y garantizar su diversidad y pertinencia?	127
Fig. 21	¿Las referencias personales de los candidatos carecen de un filtro de	128

evaluación, pues aparecen pero no se valida su existencia?

Fig. 22	¿Las referencias personales son una exigencia de la empresa que esté ajenas a lazos familiares, lo cual es evaluado?	129
Fig. 23	¿Los estudios realizados por los candidatos carecen de evaluación objetiva y transparente pues no se certifica la información consignada?	130
Fig. 24	¿Solo los candidatos con estudios profesionales o técnicos, acreditados, pasan la 1era fase del proceso de selección?	131
Fig. 25	¿Los antecedentes penales presentados son evaluados por personal específico que acredite la autenticidad de lo presentado?	132
Fig. 27	¿Los colaboradores que se resisten a pasar los exámenes físicos y médicos son descalificados en el acto?	133
Fig. 29	¿Las vacantes ofertadas son de conocimiento público y oportuno para darle transparencia al proceso de selección?	134
Fig. 30	¿Las ofertas de trabajo solo están dirigidas a cargos de rangos menores, pues los puestos de mayor jerarquía tienen procesos específicos de prudencia y cautela de la Gerencia?	135
Fig. 34	¿Las metas deseadas son alcanzadas sin postergación pues los colaboradores tienen un desempeño objetivo efectiva?	136
Fig. 35	¿Las metas trazadas no se cumplen pues el desempeño laboral es deficiente carece de efectividad?	137
Fig. 37	¿La empresa establece metas inalcanzables lo que fuerza el desempeño laboral, trabajo a presión y pierde Efectividad?	138
Fig. 38	¿Los sistemas informáticos de la empresa permiten registrar la base de datos actualizada de los colaboradores?	139
Fig. 39	¿Los colaboradores de la empresa poseen las capacidades para el manejo y control de los sistemas informáticos?	140
Fig. 40	¿Los colaboradores con el uso de los sistemas informáticos optimiza el cumplimiento de tareas y las funciones se efectivizan?	141
Fig. 41	¿Los objetivos a cumplir que establece la empresa están sobredimensionados y el desempeño laboral de los colaboradores no contribuye a su cumplimiento?	142

Fig. 43	¿El desempeño laboral de los colaboradores carece de efectividad por tanto los objetivos planteados se postergan con frecuencia para su ejecución?	143
Fig. 44	¿El incremento de colaboradores reduce la rentabilidad de la empresa pues el proceso de selección no fue idóneo?	144
Fig. 45	¿Los colaboradores carecen de habilidades por lo tanto la efectividad es una carencia y la empresa incrementa el número de colaboradores afectando su rentabilidad?	145
Fig. 46	¿Si la selección de personal es eficiente la minimización de costos hacia los colaboradores será el resultado esperado?	146
Fig. 47	¿Los colaboradores carecen de eficiencia lo que incrementa el costo hacia la mano de obra?	147
Fig. 48	¿El proceso de selección carece de objetividad y transparencia lo que permitió el acceso a colaboradores poco eficiente, incrementando la planilla y debilitando los resultados?	148
Fig. 49	¿El área de Recursos Humanos Realiza un proceso de selección efectivo, dotando a la empresa de los insumos laborales ideales?	149
Fig. 50	¿La productividad de los promotores se ve afectada pues estos asisten pero postergan el cumplimiento de tareas debido al proceso de selección inadecuado?	150
Fig. 51	¿El absentismo en los PDV debilita la efectividad de los colaboradores pues la ausencia de habilidades y compromiso caracteriza su desempeño laboral?	151
Fig. 52	¿Los colaboradores ejecutan estrategias oportunas para mejorar el desempeño laboral?	152
Fig. 53	¿Los colaboradores son innovadores pues ejecutan estrategias de mejorar lo que los hacen más efectivos?	153
Fig. 54	¿Mediante evaluaciones realizadas en el proceso de selección se elige a colaboradores cuyas capacidades y aptitudes permitan innovar las mejoras del área?	154
Fig. 55	¿Los procesos que ejecutan los colaboradores en la mejora de su desempeño laboral son compartidos en el óptimo trabajo en equipo?	155
Fig. 56	¿La eficacia lograda por los colaboradores es el resultado de su experiencia	156

	laboral desde su inserción hasta la fecha?	
Fig. 57	¿Los productos obtenidos en la empresa son el reflejo de la eficiencia de los colaboradores?	157
Fig. 58	¿El proceso de selección garantiza con colaboradores eficientes y que los productos se evidencian sin postergación?	158
Fig. 59	¿Los colaboradores tienen un desempeño laboral deficiente pues los productos se postergan y los resultados carecen de objetividad?	159
Fig. 60	¿Los servicios que realiza la empresa son eficientes pues los colaboradores tienen un óptimo desempeño laboral?	160
Fig. 62	¿Los colaboradores ejecutan sus labores satisfaciendo las necesidades laborales del área?	161
Fig. 63	¿La empresa promueve a los colaboradores que ejercitan innovaciones para la mejora de sus funciones?	162
Fig. 64	¿Los procedimientos laborales están establecidos y las innovaciones son el resultado de la propuesta de las jefaturas?	163
Fig. 65	¿La selección del personal evalúa las actividades de los colaboradores dispuestos a adaptarse a los cambios?	164
Fig. 66	¿Los rangos salariales garantizan la solvencia económica de los colaboradores?	165
Fig. 67	¿Durante el proceso de selección se detalló que la solvencia económica era solo el resultado de su productividad?	166
Fig. 68	¿Los colaboradores necesitan ejercitar actividades laborales adicionales pues esta no es su única fuente de ingreso?	167
Fig. 69	¿El desempeño laboral es deficiente pues la remuneración recibida fuerza a los colaboradores a tener otra fuente de ingreso?	168

RESUMEN

La presente investigación titulada SELECCIÓN DE PERSONAL Y DESEMPEÑO DE LOS PROMOTORES EN LA MARCA NOKIA, LIMA- 2013, se propuso Identificar la relación de selección de personal y el desempeño de los promotores en la marca Nokia, Lima - 2013, La selección de personal cumple con las siguientes etapas según De Cenzo D. y Robbins S. (2008), entrevista Inicial de evaluación, llenado de solicitud, pruebas de empleo, entrevista amplia, Investigación de antecedentes, exámenes físicos médicos, oferta de trabajo así mismo Lusthaus C., Adrien M., Anderson G., Carden F. y Plinio G. BID (2002), en cuanto al desempeño se tomó en cuenta a efectividad, eficiencia, continuidad de la relevancia, viabilidad financiera.

Para la presente investigación se ha utilizado el método científico, deductivo – inductivo, el tipo de estudio Descriptiva Correlacional, la población conformada por 57 promotores y una muestra de 31 colaboradores, el muestreo fue de tipo probabilístico , con un diseño no experimental de corte transversal, se empleó como instrumento de medición de las variables un cuestionario y la validación de contenido fue por juicio de expertos, en la confiabilidad se utilizó el alfa de Combrach, el procesamiento de los datos se empleó el SOFTWARE ESTADÍSTICO SPS versión 22 para la obtención de los resultados de la investigación, Por tanto, se comprobó la hipótesis y el objetivo general del estudio determinando la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Palabras claves: eficiencia, eficacia, procesos, inducción

ABSTRACT

This research entitled Recruitment PROMOTERS AND PERFORMANCE IN BRAND NOKIA, LIMA 2013, set out the relationship Identify recruitment and performance of the promoters in the Nokia brand Lima - 2013, Staff selection meets according to the following steps De Cenzo and Robbins D. S. (2008) Initial assessment interview, filling out application, proof of employment, extensive interview, research background, physical exams, job Lusthaus C. likewise, M. Adrien, G. Anderson, F. Carden and Pliny G. IDB (2002), regarding the performance took into account effectiveness, efficiency, ongoing relevance, financial viability.

In the present study we have used the scientific, deductive - inductive type descriptive correlational study, the population consists of 57 developers and a sample of 31 employees, the sampling was probabilistic, with no cross-sectional experimental design , was used as an instrument for measuring the variables a questionnaire and content validation was for expert opinion on the reliability alpha of Combrach was used, the data processing the statistical software SPS version 22 for obtaining was used the results of the investigation, therefore, the hypothesis was tested and the overall objective of the study determining the discussions, conclusions and recommendations.

Keywords: efficiency, effectiveness, processes, induction