

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



TESIS

**IMPLEMENTACION DE UN MODELO DE
SELECCIÓN DE PERSONAL POR COMPETENCIAS
EN UNA EMPRESA PRIVADA DE LA CIUDAD DE
PIURA.**

(Estudio exploratorio)

**PARA OBTENER EL TÍTULO DE:
LICENCIADO EN PSICOLOGÍA**

AUTORES:

**SUÁREZ VALDERRAMA, CECILIA DEL PILAR
CÓRDOVA CÁNOVA, BORIS RICARDO**

ASESOR:

MBA. PEDRO SEGUNDO JARAMILLO ARICA

PIURA – PERÚ

2008

DEDICATORIA

Con mucho amor, dedico este trabajo a mi mami: **Magda** y a mi hermana **Vanessa** por su apoyo incondicional y por brindarme bienestar, fuerza y seguridad en todos los momentos que hemos compartido juntas y por haber sabido comprender y tolerar mis ausencias durante mi formación universitaria.

Siempre serán modelos a seguir todos los días de mi vida.

A todos los que me apoyaron.

Cecilia

DEDICATORIA

A Gloria por su esfuerzo y dedicación.

Boris

AGRADECIMIENTOS

A Dios por nuestra existencia y por su manifestación en cada buena acción de todos aquellos que nos apoyaron.

A la Virgen de las Mercedes pues la fe en ella me permitió seguir adelante en los proyectos emprendidos.

Agradecemos a las siguientes personas por hacer posible la elaboración de este trabajo.

A nuestro asesor Pedro Jaramillo Arica por estimularnos para investigar este novedoso tema.

A Patricia Bustos More por proporcionarnos la bibliografía requerida para nuestra investigación.

A nuestro profesor Jorge Marchena Jáuregui por cuestionar nuestra investigación, pues fue el aliento a seguir investigando.

Al personal de supermercado "Don Vitto", por su participación y disponibilidad para la aplicación de pruebas y la entrevista de selección por competencias.

A la administradora de supermercado "Don Vitto", Fiorella García Ramírez por la aprobación y apoyo para la aplicación de nuestra investigación.

A Ing. Juan Burga Cuglievan por cedernos el ambiente empleado en las entrevistas realizadas.

A Irene Merino Flores por su ayuda en el proceso de selección de personal.

Y a Flor Merino Flores por supuesto.

Y a todas aquellas personas que contribuyeron a la realización de esta investigación.

LOS AUTORES

INDICE

Resumen	6
Introducción	9
1. Capítulo I: Marco Metodológico	13
1.1. El Problema	13
1.1.1. Selección del problema número	13
1.1.2. Antecedentes del problema	15
• España	15
• México	17
• Colombia	20
• Venezuela	21
• Chile	22
1.1.3. Formulación del problema	26
1.1.4. Justificación	26
1.1.5. Limitaciones	26
1.2. Objetivos	27
• Generales	27
• Específicos	27
1.3. Hipótesis	28
1.4. Variables – Indicadores	28
• Variables Independientes	28
• Variables Dependientes	28
• Indicadores	28
1.5. Diseño de Ejecución	29
1.5.1. Tipo de Investigación	29
1.5.2. Población y Muestra	29
• Población	29
• Muestra	29
Criterios de Inclusión	29
Criterios de Exclusión	29
1.5.3. Técnicas, instrumentos e informantes	29
2. Capítulo II: Marco Referencial Científico	33
2.1. Marco Teórico	33
• La Gestión de Personas en la Organización	35
• La Gestión de Personal por Competencias	39
• Las Competencias: Origen, Definición y Delimitación	45

• La Selección de Personas	67
• Variables a considerar en el Procesos de Selección	70
• La Selección de Personal por Competencias	72
• Métodos para Seleccionar por Competencias	76
2.2. Marco Conceptual	79
• Competencias	79
• Tipos de Competencias	79
• Diccionario de Competencias	79
• Competencias de Supermercado Don Vitto	79
• Análisis de Puesto	81
• Observación en el Terreno	81
• Entrevista por Incidentes Críticos	81
• Entrevistas por Competencias	81
• Selección de Personal por Competencias	82
3. Capítulo III: Descripción de resultados	83
• Cuadros y Gráficos de Resultados de Cajeras	83
• Cuadros y Gráficos de Resultados de Expendedores	88
• Cuadros y Gráficos de Resultados de Embolsadores	97
• Cuadros y Gráficos de Resultados de Recepcionista	100
• Cuadros y Gráficos de Resultados de Licorero	102
4. Capítulo IV: Discusión de resultados	104
5. Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones	
5.1. Conclusiones	110
5.2. Recomendaciones	112
6. Capítulo VI: Bibliografía y anexos	114
6.1. Bibliografía	114
Libros	114
Websites	115
6.2. Anexos	117

RESUMEN

El presente trabajo de investigación describe las etapas de un proceso de selección de personal, basado en competencias y busca revalidar su factibilidad de aplicación como una nueva herramienta en la gestión del talento humano.

Esta investigación surgió porque fue de interés común para los autores conocer a profundidad este nuevo modelo, que se presagia, se convertirá en el modelo de gestión más importante y utilizado en las organizaciones.

Las empresas están evolucionando notablemente, basta solo con mirar un anuncio de oferta de trabajo en un periódico, ahora no es suficiente solo poseer el conocimiento, además de ello resulta fundamental aquellas competencias denominadas "blandas" que permiten la adaptación de las personas a los rápidos y complejos cambios que se producen a nivel tecnológico, económico, laboral y social.

La presente investigación es un estudio piloto, porque no existe en nuestra realidad un estudio similar; por lo tanto la presente investigación es de tipo descriptiva exploratoria.

La información recabada se obtuvo a través de instrumentos tales como: el diccionario de competencias, preguntas y comportamientos, así como los documentos precedentes para construir los diccionarios como el análisis, descripción y perfiles de los puestos. Estos fueron contruidos por los autores y validados por jueces expertos.

El grupo de estudio estuvo conformado por 21 colaboradores, los cuales fueron seleccionados por desempeñarse en los puestos de contacto del lugar donde se llevo a cabo el estudio; Con ellos se desarrolló una entrevista de selección de personal por competencias estructurada utilizando para ello el diccionario de preguntas elaborado.

Una de las principales conclusiones fue que la experiencia vivida desde la construcción de instrumentos hasta el relevamiento de las entrevistas, evidencia que es factible la implantación de un proceso de selección de personal por competencias, siempre y cuando se realice el proceso de forma sistemática y holística.

ABSTRACT

Present fact-finding work is orientated to personnel's implementation of a selection process for competitions in Piura's private corporation. The competitions and his application feasibility as a new tool in the human talent's steps are the present study's Base.

The study group was shaped for 21 collaborators that they perform in the contact jobs of Supermarket "Don Vitto."

Investigation belongs to descriptive fellow exploratory.

The instruments used as the dictionary of competitions, questions and behaviors, as well as the preceding documents to construct the dictionaries as the analysis, the job's description profiles were elaborate for the authors and validates through expert judges.

Herein investigation got to conclude itself than: impiantation becomes of feasible a selection process of personnel for competitions.