

**UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**  
**FACULTAD DE HUMANIDADES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGIA**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**TESIS**

**Implementación y Aplicación de un Modelo de Assessment Center en una Empresa Comercializadora e Importadora de Materiales de Construcción de Piura, 2013.**

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

**AUTOR:**

**Br. Salazar Chira Roberto Manuel**

**ASESOR:**

**Mg. Toro Reque Rubén**

**PIURA – PERÚ**

**2013**



### **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado la fortaleza y la salud para poder continuar y terminar con los últimos pasos de mi carrera profesional. Por haber puesto en mi camino a aquellas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mis padres, por haber hecho que siga con mis propósitos de vida, por apoyarme en todo lo que necesité, sus consejos, sus muestras de afecto y sus recomendaciones de cada día para el logro de mis objetivos.



### **Agradecimiento**

Debo agradecer de manera muy especial y sincera al Profesor Rubén Gustavo Toro Reque, a Miguel Ángel Saldaña Mendoza, Priscilla Paredes Gamarra y a Clemencia Shaw, por haberme ayudado en todas aquellas dudas que tenía desde un principio, por haberme motivado hasta el final, por aquellos consejos y recomendaciones que me brindaron en muchas oportunidades. Por haberme ayudado en momentos en los cuales no estaban en sus horas de trabajo y por ser mi guía en la parte metodológica de la investigación.

## INDICE

<b>I.</b>	<b>Dedicatoria</b>	<b>2</b>
<b>II.</b>	<b>Agradecimientos</b>	<b>3</b>
<b>III.</b>	<b>Presentación</b>	<b>9</b>
<b>IV.</b>	<b>Resumen</b>	<b>10</b>
<b>V.</b>	<b>Abstract</b>	<b>11</b>
<b>1)</b>	<b>Introducción</b>	
<b>1.1)</b>	<b>Problema de Investigación</b>	<b>14</b>
1.1.1)	Realidad Problemática	14
1.1.2)	Formulación del problema	16
1.1.3)	Justificación	17
1.1.4)	Antecedentes	17
1.1.4.1)	Internacional	17
1.1.5)	Objetivos	18
1.1.5.1)	General	18
1.1.5.2)	Específicos	18
<b>1.2)</b>	<b>Marco Referencial</b>	<b>20</b>
1.2.1)	Marco Teórico	20
a)	Definiciones	20
b)	Selección de Personal	25
c)	Competencias	26

c.1) Definiciones	26
c.2) Aspectos importantes de las competencias	28
d) Perfil de Competencias	30
d.1) Definición	30
d.2) Modelo de perfil de puesto por competencias	31
e) Assessment Center	32
e.1) Definiciones	32
e.2) Orígenes	32
e.3) Objetivos y aplicaciones	36
e.4) Características de la herramienta	37
e.5) Requisitos básicos	38
e.5.1) Requisito 1	39
e.5.2) Requisito 2	39
e.5.3) Requisito 3	40
e.6) Tipos de pruebas situacionales	41
e.6.1) Juego de Roles	41
e.6.2) Discusión de grupos	43
e.6.3) El método del caso	44
e.6.4) Ejercicios de Presentación	44
e.6.5) Bandeja de llegada o de entrada	45
e.6.6) Entrevistas simuladas	46

e.6.7) Redacción de un informe	46
e.7) Requisitos complementarios	47
e.7.1) Ambiente adecuado para aplicar la técnica	47
e.7.2) El moderador	47
e.7.3) El observador asistente	49
e.7.4) El observador pasivo	49
e.7.5) Los participantes	49
e.7.6) Entrenamiento de los observadores.	50
e.8) Después del trabajo de Campo	50
e.8.1) Calificación de los observadores	50
e.8.2) Evaluación consolidada de participantes	51
e.8.3) Informe y retroalimentación sobre los resultados	51
e.9) Ventajas del Assessment Center	51
f) Etapas del desarrollo del Assessment Center	52
f.1) Preparación	52
f.2) Durante el Assessment Center	53
f.3) Después del Assessment Center	53
1.2.2) Marco Conceptual	54
<b>2) Marco Metodológico</b>	<b>56</b>
<b>2.1) Hipótesis</b>	<b>56</b>

<b>2.2) Variables</b>	<b>56</b>
2.2.1) Definición Conceptual	57
2.2.2) Definición Operacional	58
<b>2.3) Metodología</b>	<b>60</b>
2.3.1) Tipo de Estudio	60
2.3.2) Diseño	60
<b>2.4) Población y muestra</b>	<b>60</b>
<b>2.5) Método de Investigación</b>	<b>61</b>
<b>2.6) Técnicas de instrumentación de recolección de datos</b>	<b>61</b>
<b>2.7) Métodos de análisis de datos</b>	<b>61</b>
<b>3. RESULTADOS</b>	<b>64</b>
<b>4. DISCUSIÓN</b>	<b>68</b>
<b>5. CONCLUSIONES</b>	<b>70</b>
<b>6. SUGERENCIAS</b>	<b>72</b>
<b>7. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS</b>	<b>74</b>
<b>8. ANEXOS</b>	<b>78</b>

## INDICE DE TABLAS

a) Plantilla Excel de Resultados por sujeto	64
b) Cuadro de resultados comparativos por sujeto	65
c) Porcentajes de competencias observadas en la entrevista	65
d) Cuadro de Análisis de Resultados	65



### **III. Presentación**

En los últimos años gestionar el Talento Humano bajo el enfoque de competencias laborales ha sido una necesidad ya que se han visto casos en que fue difícil encontrar a una persona que se ajuste exactamente a las necesidades o requerimientos de un perfil de puestos, que tenga la experiencia, conocimientos y habilidades que el puesto requiere.

Por eso de allí parte la necesidad de encontrar candidatos que se ajusten a esas características. Pero una de las mejores formas para lograrlo es estudiando a los individuos que tenga un desempeño exitoso en el puesto de trabajo. Es decir, realizar una evaluación, no del puesto de trabajo, sino de la persona que lo realiza.

Es por ello que esta investigación parte de los antecedentes y de la forma común para la selección de personal, e implementa un nuevo diseño, un modelo en que la experiencia y los conocimientos no sólo sean dichos por los candidatos en la entrevista, sino que sean observados para que puedan medirse, de tal manera que la selección de personal quede en términos objetivos mas no en subjetivos.

Para ello se debe implementar cierta información a la empresa para que pueda ser factible la aplicación de la técnica. En esta investigación se encuentra detallada cada una de las actividades que se realizó. Cabe mencionar que los formatos que se encuentran en los anexos han sido creados por el autor de esta investigación lo que afirma la propuesta psicológica que se deja en primer lugar a la organización, y a la ciudad de Piura.

Piura, Agosto 2013

---

Roberto Manuel Salazar Chira

#### IV. RESUMEN

Esta tesis muestra detalladamente cómo es que se logró hacer un Assessment Center en una empresa Comercializadora e Importadora de materiales de Construcción de Piura. Se elaboraron algunos formatos que son indispensables para la aplicación de la técnica como por ejemplo, el perfil de puesto por competencia, diccionario de competencias laborales de la organización, registros conductuales de cada competencia de la organización. Cabe resaltar que cada organización tiene que hacer sus propios manuales ya que la selección no es una receta, sino que es adaptable a cada circunstancia.

Esta investigación está orientada y realizada en puntos de vista psicológico, ya que trata con todos los objetivos de la psicología que son el de describir, explicar, predecir y controlar conductas, añadiéndola la medición cuantificable de cada una de ellas para la comparación final de candidatos y así, la elección de la personas idónea para el puesto a cubrir.

**Competencias:** Competencia es un conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización concreta. (Díaz, 2006).

**Assessment Center:** El Assessment Center (AC) consiste en una evaluación estandarizada del comportamiento, basada en múltiples estímulos. Varios observadores, consultores y técnicos, especialmente entrenados, participan de esta evaluación y son los encargados de efectuar la observación y de registrar los comportamientos de los participantes. Los juicios que formulan los observadores/consultores los realizan principalmente a partir de actividades de simulación desarrolladas para ese fin. (Ramírez, 2006).

## **V. Abstract**

This Thesis show in details how was the production of the technique Assessment Center in a company that has like objective commercialize and import materials of construction in Piura City. Some formats were develop because are indispensables to apply the technique as job profile for capacities, Capacity's dictionary of the company, behavioral records of each capacity of the company. Is necessary to say that each company should have own formats because the selection of people is not a recipe, but is adaptable to circumstances.

This investigation is oriented in psychological points because has all the objective of the psychology like describe, explain, predict and control the behavior, adding measurement quantifiable of each behavior to compare finally to the candidates and to shows the best person for the job.