



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA ACADEMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION

**SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA LOS PORTALES S.A.
ZONA MIRAFLORES– LIMA 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL TITULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR

DAVILA DENEGRI JULIO JAIR

ASESOR

Mg TERESA GONZALES MONCADA

LINEA DE INVESTIGACION

GESTION DEL TALENTO HUMANO

LIMA- PERÚ

2016

PÁGINA DEL JURADO

.....
PRESIDENTE

Mg. José Luis Fernández Dávila Villafuerte

.....
SECRETARIO

Lic. Edwin Zelada Florez

.....
VOCAL

Mg. Martha Ames Coca

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios todo poderoso por haberme permitido llegar hasta este punto y haberme dado salud, y lo necesario para seguir adelante día a día, además de su infinita bondad y amor.

A mi madre por haberme apoyado en todo momento, por sus consejos, sus valores, por la motivación constante que me ha permitido ser una persona de bien, pero más que nada, por su amor.

A mi esposa e hija por el apoyo constante, y a todos aquellos que ayudaron directa o indirectamente a realizar este documento

AGRADECIMIENTO

Quiero agradecer a la prestigiosa Universidad Cesar Vallejo por haberme acogido y contribuido a mi desarrollo profesional, así como también a los docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante, y al programa SUBE por permitir que mi experiencia laboral sea el soporte que me permitirá servir a la sociedad con mis conocimientos, para el progreso del país.

DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo Julio Jair Dávila Denegri con DNI N° 40444758, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

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 César Vallejo.

Lima, Julio del 2016

Julio Jair Dávila Denegri

DNI: 40444758

PRESENTACION

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo presento ante ustedes la Tesis titulada: **"SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA EMPRESA LOS PORTALES S.A. SEDE MIRAFLORES LIMA – 2014"**, 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

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

Julio Jair Davila Denegri

ÍNDICE

	Página
CARATULA	i
PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE	vii
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
I. INTRODUCCIÓN	17
1.1 Realidad Problemática	19
1.2 Trabajos Previos	22
1.3 Teorías Relacionadas al Tema	28
1.4 Formulación del Problema	51
1.5 Justificación del Estudio	53
1.6 Hipótesis	55
1.7 Objetivos	56

II. METODO	57
2.1 Diseño de Investigación	58
2.2 Variable	58
Operacionalización de las Variables	59
2.3 Población y Muestra	59
2.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	60
2.5 Métodos de Análisis de Datos	62
2.6 Aspectos Éticos	63
Criterios de Selección	64
III. RESULTADOS	67
IV. DISCUSIÓN	103
V. CONCLUSIONES	109
VI. RECOMENDACIONES	112
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	115
ANEXOS	125
Tabla 01: Matriz de Consistencia	119
Tabla 02: Discusiones	120
Cuestionario: Selección de personal	125
Gráficos Que evidencian problemas	127

Gráficos Que evidencian discusión	137
Organigrama de la empresa	151

ÍNDICE DE TABLAS

		Página
Tabla N° 01:	El comité encargado recibe información optima sobre las aéreas que demandan nuevos colaboradores.	69
Tabla N° 02	El puesto laboral que requiere ser convocado es analizado entre el área de RRHH y la jefatura de operaciones.	70
Tabla N° 03	El cuestionario del análisis de puesto es realizado por personal capacitado.	71
Tabla N° 04	El cuestionario del análisis del puesto es realizado por personal capacitado.	72
Tabla N° 05	La diferencia del proceso de selección radica en que el cuestionario aplicado difícilmente permite analizar las habilidades de los colaboradores pues el comité encargado de su elaboración carece de profesionales con condiciones.	73
Tabla N° 06	El perfil del puesto de los colaboradores de las diversas áreas, es competencia de la gerencia de RRHH y las diversas jefaturas de área	74
Tabla N° 07	El análisis de los puestos es eficiente pues los perfiles se diseñan en coherencia a las	75

habilidades laborales que cada área requiere.

Tabla N° 08	Se consigna los datos del participante a la convocatoria mediante formato ideal para secuenciar actividades laborales anteriores y académicas.	76
Tabla N° 09	La información es clara, precisa y oportuna sobre la descripción del puesto que va a generar selección de personal.	77
Tabla N° 10	La descripción de los puestos que generan convocatoria, están alineados a la política de la empresa y a los planes de contingencia.	78
Tabla N° 11	El MAFU tiene bien diseñado las funciones que ejercita un colaborador por ello la descripción del puesto demandado está en su función.	79
Tabla N° 12	En el análisis del puesto, se enumera las habilidades requeridas por los colaboradores y las actitudes deseadas: buen trato, tolerancia, empatía.	80
Tabla N° 13	Tomando en cuenta que se busca evaluar actitudes, el comité encargado tiene instrumentos para evaluar la parte emocional de los postulantes.	81
Tabla N° 14	En consideración a la naturaleza del servicio brindado, el área de RRHH previene en el proceso de selección los niveles de desempeño que se deben ejercitar en las zonas de mayor	82

tugurizacion.

Tabla N° 15	El servicio brindado se ejecuta en zonas altamente comerciales lo que genera niveles de desempeño óptimos por la afluencia de público y en el proceso de selección los participantes son informados sobre la realidad a atender.	83
Tabla N° 16	Los analistas son comunicados con anticipación de los requerimientos de personal.	84
Tabla N° 17	El área de RRHH reconoce las temporadas altas del servicio brindado por ello, elabora una buena data sobre los postulantes que pudieran insertarse a posterioridad.	85
Tabla N° 18:	Los puestos ofertados por el área de RRHH son inapropiados pues no se valida las habilidades y el buen desempeño de los colaboradores que forman parte de la organización en el momento y se busca fuera.	86
Tabla N° 19	El área de RRHH recibe información oportuna al respecto de los incentivos, remuneraciones, línea de carrera para que durante el proceso de selección se traslade la comunicación con claridad y transparencia.	87
Tabla N° 20	Se toma en cuenta el aspecto demográfico en los requerimientos de personal. (Distancia de la residencia de un postulante hacia su futuro puesto de trabajo).	88

Tabla N° 21	En cada área se planifica el colaborador responsable de monitorear la actividad laboral del nuevo integrante para validar su proceso de selección.	89
Tabla N° 22	Se planifica con las jefaturas el cronograma de realización de las entrevistas de los postulantes para contar con la presencia directa de un representante del área.	90
Tabla N° 23	Solo los colaboradores con experiencia en el área pueden ser recomendados al área de RRHH para integrar el comité de evaluación de los postulantes	91
Tabla N° 24	El área de RRHH planifica un proceso de inducción sostenible en coordinación con el área demandada para fijar las tareas complejas que el colaborador ejercitará..	92
Tabla N° 25	Los tiempos establecidos para el proceso de reclutamiento son limitados, lo que genera improvisaciones en el proceso de selección final.	93
Tabla N° 26	El comité encargado del proceso de reclutamiento tiene las herramientas de publicidad ideales en la convocatoria de personal, la gran demanda de postulantes le permite una buena selección.	94
Tabla N° 27	Se informa adecuadamente las políticas de compensación, contratación, promoción	95

	interna a los postulantes.	
Tabla N° 28	Se informa oportunamente a los colaboradores internos sobre las promociones de vacantes nuevas.	96
Tabla N° 29	Se tiene en cuenta a los empleados de un rango menor sobre puestos de empleados que se retiran (variación de sueldo, horario, ubicación geográfica etc.).	97
Tabla N° 30	Los canales de reclutamiento externo son ideales, por ello todo puesto demandado es cubierto oportunamente por un seleccionado que cuenta con habilidades y actitudes ideales.	98
Tabla N° 31	Se comunica de manera oportuna la necesidad de contratar personal (periódicos, internet, volantes)	99
Tabla N° 32	Se cuenta con un formato claro y entendible de solicitud de empleo para el registro de los candidatos	100
Tabla N° 33	El formato de solicitud llenado por el postulante es verificado por un comité responsable para validar lo que este consignó.	101
Tabla N° 34:	Las referencias laborales son determinantes para la contratación y se especifican en el formato de solicitud.	102

RESUMEN

La tesis sobre “Selección de personal en la empresa Los Portales S.A. zona Lima Miraflores 2014”, propuso como objetivo identificar el proceso de selección de personal en la empresa Los Portales S.A., Se recurrió al libro de William B. Werther y Keith Davis “Administración de Recursos Humanos”, a fin de estructurar las dimensiones, el **análisis de puestos**, importante para haber definido las características profesionales de los nuevos colaboradores, **los planes de Recursos Humanos** que evalúa la oferta y demanda, la puesta en práctica de los planes de recursos humanos como son la entrevista, selección e inducción, y el proceso de **reclutamiento** que abarca definir el perfil del personal, los canales para el reclutamiento externo e interno y el formato de solicitud de empleo a utilizar. El tipo de estudio correspondió al básico, descriptivo pura, el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal. La población fue de 20 analistas de selección y la muestra fue el mismo de la población, mediante una encuesta orientada al proceso de selección de personal, los ítems del instrumento fueron utilizados con escala de Likert de 5 categorías, estos fueron validados a criterio de expertos y determinado su confiabilidad con el Alpha de Cronbach, a través del programa de cómputo de análisis estadístico SPSS Statistics IBM, versión 22. Con los resultados se comprobó que la finalidad del proceso de selección es buscar a los candidatos con el perfil adecuado para ocupar un puesto, llegando así a las conclusiones y recomendaciones referidas en la presente.

Palabras claves Selección de personal, Reclutamiento

ABSTRACT

"Recruitment Company in Los Portales SA Near Lima Miraflores 2014 "proposed aim to identify the process of recruitment in the company Los Portales SA, was resorted to book William B. Werther and Keith Davis" Human Resource Management ", in order to structure dimensions, job analysis, important to have defined the professional features of the new partners, Human Resources plans to assess supply and demand, the implementation of human resource plans such as interview, selection and induction, and the process recruitment covering define staff profiles, channels for external and internal recruitment and job application format to use. The type of study corresponded to basic, purely descriptive, design research is not experimental cross section. The population was 40 analysts selection and sample consisted of 20 analysts by surveying process-oriented recruitment, the instrument items were used Likert scale of 5 categories, these were validated in the opinion of experts and determined its reliability with Cronbach Alpha, through the computer program for statistical analysis IBM SPSS Statistics, version 22. Con results found that the purpose of the selection process is to find candidates with the right profile for a position, reaching and the conclusions and recommendations referred to herein.

Keywords Recruitment, Recruitment