



# FACULTAD DE NEGOCIOS

**Carrera de Administración**

**PROCESO DE SELECCIÓN DEL PERSONAL PARA  
MEJORAR EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA  
EMPRESA BANTEL SAC, SURQUILLO, 2019-2020**

**Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:  
Licenciado en Administración**

**Autores:**

Jesus Manuel Rodriguez Sanchez

Diana Maribel Menacho Caceres

**Asesor:**

Mg. Luis Ricardo Cárdenas Torres

Lima – Perú

2022

## TABLA DE CONTENIDOS

AGRADECIMIENTO .....	3
TABLA DE CONTENIDOS .....	4
ÍNDICE DE TABLAS .....	6
ÍNDICE DE FIGURAS.....	8
RESUMEN.....	9
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....	10
1.1 Fundación de la empresa.....	13
1.2 Misión de la empresa .....	15
1.3 Visión de la empresa .....	15
1.4 Principios de la empresa .....	16
1.5 Valores de la empresa .....	16
1.6 Organigrama de la empresa.....	16
1.7 Tipos de servicio que ofrece la empresa .....	17
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO .....	18
2.1 El proceso administrativo.....	18
2.2 El proceso de reclutamiento del personal .....	19
2.3 El proceso de selección del personal.....	21
2.4 Requisitos del cargo y del diseño del puesto .....	25
2.5 Desempeño laboral.....	26
2.6 Mediciones del Desempeño laboral .....	28

2.7 La Productividad .....	29
<b>CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA .....</b>	<b>30</b>
3.1 Ingreso a la empresa.....	30
3.2 Identificación del problema .....	31
3.3 Desarrollo del proyecto .....	36
<b>CAPÍTULO IV. RESULTADOS.....</b>	<b>43</b>
4.1. Proceso mejorado de selección de personal .....	43
4.2 Disminución de los niveles de rotación .....	49
4.3 Eliminación de las pérdidas económicas en capacitaciones por reducción de las renuncias del personal.....	50
4.4 Mejoramiento del desempeño laboral de los trabajadores de Bantel SAC.....	53
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....</b>	<b>56</b>
5.1 Conclusiones .....	56
5.2 Recomendaciones.....	57
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>62</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.....	32
<i>Contratación del personal año 2019 .....</i>	<i>32</i>
Tabla 2.....	33
<i>Cantidad de personal contratado y renunciante del 2019.....</i>	<i>33</i>
Tabla 3.....	34
<i>Contratación de personal por parentesco .....</i>	<i>34</i>
Tabla 4.....	35
<i>Gastos en capacitación al personal nuevo - 2019 .....</i>	<i>35</i>
Tabla 5.....	38
<i>Cronograma de actividades del proyecto .....</i>	<i>38</i>
Tabla 6.....	42
<i>Rotación de personal contratado 2019 .....</i>	<i>42</i>
Tabla 7.....	42
<i>Pérdidas en capacitaciones - 2019 .....</i>	<i>42</i>
Tabla 8.....	49
<i>Disminución de la rotación del personal contratado 2019 - 2020 .....</i>	<i>49</i>
Tabla 9.....	50
<i>Gastos en capacitación al personal 2020 .....</i>	<i>50</i>
Tabla 10.....	53
<i>Productividad, medido por las ventas mensuales de los trabajadores 2019.....</i>	<i>53</i>



Tabla 11.....54

*Productividad, medido por las ventas de los trabajadores con el nuevo proceso de selección  
de personal - 2020* .....54

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Causas y consecuencias del inadecuado proceso de reclutamiento y selección de personal.....	11
Figura 2: Tasas de desocupación, ocupación y empleo informal en el Perú. ....	12
Figura 3: Organigrama de Bantel.....	16
Figura 4: El proceso .....	19
Figura 5: Formato para publicar anuncios por Internet.....	21
Figura 6: Selección y Desempeño Laboral .....	22
Figura 7: Ejemplo de una prueba de selección .....	23
Figura 8: Estimulación del proceso de contratación .....	24
Figura 9: Mediciones del desempeño.....	28
Figura 10: Ficha de ingreso del personal - 1 .....	39
Figura 11: Ficha de ingreso del personal - 2.....	40
Figura 12: Proceso de contratación de personal inicial.....	41
Figura 13: Nuevo proceso de selección de personal aprobado por Bantel S.A.C.....	45
Figura 14: Hoja de entrevista con RRHH a los candidatos.....	46
Figura 15: Solicitud de documentos a los candidatos aptos.....	47
Figura 16: Cuadro de sanciones .....	48
Figura 17: Listado de trabajadores nuevos en capacitación el 2020.....	51
Figura 18: Imagen de trabajadores nuevos en capacitación el 2020.....	52
Figura 19: Productividad de ventas de los trabajadores de los periodos 2019 Vs 2020 .....	55

## **RESUMEN**

La investigación titulada “Proceso de selección del personal para mejorar el desempeño laboral en la empresa BANTEL SAC, Surquillo, 2019-2020” fue desarrollada en el área administrativa de la empresa con la finalidad identificar el proceso de selección de personal que logre mejorar el desempeño laboral de los trabajadores.

Se empieza con un análisis interno del proceso actual de selección de personal del área de Recursos Humanos determinando que su ineficiencia genera una alta rotación de personal, bajo logro de objetivos corporativos que afectan el desempeño de los trabajadores.

El objetivo de la investigación fue mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la empresa Bantel a través de un eficiente proceso de selección del personal mejorando las actividades que formaban parte del proceso, lo cual logró la reducción de la rotación del personal, así como el incremento de la productividad de los trabajadores al aumentar sus ventas y cumplir con las metas de sus áreas.

## **NOTA DE ACCESO**

**No se puede acceder al texto completo pues contiene datos confidenciales.**



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Ancasi, R. (2019). *Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Macari, periodo 2017*. Facultad de Ciencias Contables y Administrativas. Universidad Nacional del Altiplano. Puno. [Tesis de pregrado].  
[http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10907/Ancasi\\_Chullo\\_Ruth\\_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10907/Ancasi_Chullo_Ruth_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Córdova, M. (2014). *El Reclutamiento y Selección del personal para mejorar el Desempeño Laboral en la empresa Equiagro de la ciudad de Ambato*. Universidad Técnica de Ambato. Facultad de Ciencias Administrativas. Ecuador. [Tesis de pregrado].  
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/7115/1/137%20o.e..pdf>
- Conexión ESAN (2020). Contratación en tiempos de pandemia: ¿cómo las empresas eligen a sus candidatos? *Universidad de ESAN*. [Blog Universitario].  
<https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2020/11/contratacion-en-tiempos-de-pandemia-como-las-empresas-eligen-a-sus-candidatos/>
- Chiang, M. y San Martín, N. (2015). Análisis de la satisfacción y el desempeño laboral en los funcionarios de la Municipalidad de Talcahuano. *Ciencia & trabajo*, 17(54), 159-165.  
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492015000300001>
- Chicaiza, O.; Bastidas, M.; Llano, A.; Moreno, P. y Hernández, M. (2018). Políticas de selección del personal y satisfacción del cliente en hospitales públicos del Ecuador. *Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas*, 37(1), 116-120.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002018000100012&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002018000100012&lng=es&tlng=es)

- Dessler, G. y Varela, R. (2011). *Administración de Recursos Humanos. Enfoque latinoamericano*. 5ta Edición. Pearson Educación. México. ISBN: 978-607-32-0249-7
- Flores, J. (2016). Estrategias para mejorar el proceso de reclutamiento y selección de personal en la Dirección de teleinformática de la gobernación del estado Mérida. *Sapienza Organizacional*, vol. 3, núm. 5, pp. 79-102, 2016. Universidad de los Andes. [Redalyc]. <https://www.redalyc.org/journal/5530/553057362005/html/>
- Hanco, M.; Carpio, A.; Laura, Z. y Flores, E. (2021). Relaciones interpersonales y desempeño laboral en hoteles turísticos del departamento de Puno. *Comuni@cción*, 12(3), 186-194. <https://dx.doi.org/10.33595/2226-1478.12.3.552>
- Hellriegel, D.; Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias*. 11° edición. Cengage Learning. México D.F. ISBN-13: 978-607-481-455-2
- Juárez, M. (s.f.). *Las nuevas tendencias en selección de personal en tiempos de Covid-19*. Cámara de Comercio de La Libertad – Camaratu. [Página Web]. <http://www.camaratu.org.pe/web2/index.php/jstuff/multiplataforma-vision-empresarial/item/5550-las-nuevas-tendencias-en-seleccion-de-personal-en-tiempos-de-covid-19>
- Krajewski, L., Ritzman, L. y Malhotra, M. (2008). *Administración de operaciones. Procesos y cadenas de valor*. Octava edición. Pearson Educación, México. ISBN: 978-970-26-1217-9
- Koontz, H.; Weihrich, H. y Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. 14° edición. McGraw Hill. México DF. ISBN 978-607-15-0759-4
- Martínez, O. y Vargas, T. (2019). Procedimiento para la gestión del proceso de reclutamiento y selección del personal en función del desarrollo local. *Cooperativismo y Desarrollo*,

7(2), 225-242. *Epub 02 de agosto de 2019.*

[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2310-340X2019000200225&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2310-340X2019000200225&lng=es&tlng=es)

Mendoza, M. (2016). *Influencia de la selección de personal en el desempeño laboral del área de producción. Caso: Empacadora Bilbo S.A.* Dirección General de Posgrado. Universidad Tecnológica Equinoccial. Quito, Ecuador. [Tesis de Maestría].

<http://repositorio.ute.edu.ec/xmlui/handle/123456789/17578>

Münch, L. (2007). *Administración. Escuelas, proceso administrativo, áreas funcionales y desarrollo emprendedor.* 1° edición. Pearson Educación. México DF. ISBN: 978-970-26-0785-4

Olivera, Y.; Leyva, L. y Napán, A. (2021). Clima organizacional y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores. *Revista Científica de la UCSA*, 8(2), 3-12. *Epub August 00, 2021.* <https://dx.doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2021.008.02.003>

Olmos, A. (2018). *El proceso de reclutamiento y selección de personal de la empresa Trade Hammer para el mejor desempeño laboral y reducción de rotación de personal.* Facultad de Ciencias Económicas y Financieras. Carrera de Administración de Empresas. Universidad Mayor de San Andrés. [Tesis de pregrado].

<https://repositorio.umsa.bo/handle/123456789/18193>

Organización Internacional del Trabajo – OIT (2020). *Perú: Impacto de la COVID-19 en el empleo y los ingresos laborales.* [Informe Técnico].

[https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms\\_756474.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_756474.pdf)

Robbins, S. y Coulter, M. (2010). *Administración.* 10° edición. Pearson Educación. México. ISBN: 978-607-442-388-4

- Salazar, M.; Icaza, M. y Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. Epub 02 de marzo de 2018.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202018000100305&lng=es&tlng=)
- Summers, D. (2006). *Administración de la calidad*. Pearson Educación, México. ISBN: 970-26-0813-9
- Torre, V. (2021). *Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de la Victoria, 2018*. Facultad de Ciencias Empresariales. Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. [Tesis de pregrado].  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8213/Torre%20Sullca%2C%20Vanesa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vásquez, M.; Inostroza, R. y Acosta, H. (2021). Liderazgo transformacional: su impacto en la confianza organizacional, work engagement y desempeño laboral en trabajadores millennials en Chile. *Revista de psicología (Santiago)*, 30(1), 1-17.  
<https://dx.doi.org/10.5354/0719-0581.2021.55066>
- Vergara, T. (2019). *Optimización del proceso de selección de personal para puestos operativos*. Facultad de Psicología. Universidad de Lima. [Tesis de pregrado].  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8799/Vergara\\_Rojas\\_Tania\\_Lizett.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/8799/Vergara_Rojas_Tania_Lizett.pdf?sequence=1&isAllowed=y)