



FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“EL ÁREA DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN
EN LA EMPRESA PERUANA DE ESTACIONES
DE SERVICIOS S.A.C.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciado en **Administración**

Autores:

Bach. Becerra Marrufo, Orlando
Bach. Muñoz Linares, Vladimir Paul

Asesora:

Lic. Adriana Sofia Revoredo Peña

Lima - Perú

2018

ÍNDICE

ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	i
ACTA DE EVALUACIÓN DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
ÍNDICE	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
CAPÍTULO 1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. Realidad problemática.....	1
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1. <i>Problema General</i>	3
1.2.2. <i>Problemas Específicos</i>	3
1.3. Objetivos	4
1.3.1. <i>Objetivo general</i>	4
1.3.2. <i>Objetivos específicos</i>	4
1.4. Justificación.....	4
1.5. Limitaciones	5
1.6. Bases teóricas.....	5
1.7. La administración de recursos humanos.....	7
1.7.1. <i>El objetivo de la administración de recursos humanos</i>	9
1.8. El personal en las empresas	9
1.9. La empresa y su personal como un sistema	10
1.10. Planeamiento de personal.....	10
1.11. La rotación de personal	11
1.11.1. <i>Medición de la rotación</i>	12
1.11.2. <i>La productividad es afectada por la rotación de personal</i>	12
1.12. Mercado	13
1.13. Reclutamiento y Selección.	13
1.13.1. <i>Reclutamiento</i>	14
1.13.2. <i>Reclutamiento Interno</i>	14
1.13.3. <i>Reclutamiento Externo</i>	15
1.13.4. <i>Selección</i>	16
1.13.5. <i>Técnicas de selección</i>	17
1.14. La contratación:.....	18
1.15. Antecedentes	19
1.15.1. <i>Antecedentes Internacionales</i>	19
1.15.2. <i>Antecedentes Nacionales</i>	22

CAPÍTULO 2. METODOLOGÍA.....	25
2.1. Tipo de investigación.....	25
2.2. Unidad de estudio	26
2.2.1. <i>La Empresa Peruana de Estaciones de Servicios S.A.C.</i>	26
2.2.2. <i>Estructura de la organización</i>	28
2.2.3. <i>Organigrama de estación de servicios</i>	29
2.2.4. <i>Matriz de Evaluación del Factor Externo (EFE)</i>	30
2.2.5. <i>Matriz de Perfil Competitivo (MPC)</i>	31
2.2.6. <i>Matriz de Evaluación del Factor Interno (EFI)</i>	32
2.2.7. <i>Cadena de Valor de la Empresa</i>	33
2.2.8. <i>Gestión Estratégico de Recursos Humanos en PECSA</i>	33
2.3. Población y muestra	34
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos	34
2.5. Procedimiento	36
CAPÍTULO 3. RESULTADOS	37
3.1.1. <i>Tiempos del Proceso y requerimientos del personal</i>	37
3.1.2. <i>Productividad</i>	41
CAPÍTULO 4. DISCUSIÓN	43
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	45
CAPÍTULO 6. RECOMENDACIONES.....	49
REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	51

ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1 Diagrama Causa Efecto proceso de reclutamiento y selección.	2
Ilustración 2 Rotación de Personal (Año 2016).	2
Ilustración 3 Tiempo de permanencia del personal cesado (Año 2016).	3
Ilustración 4 Fórmula para determinar el índice de la rotación de personal	12
Ilustración 5 Extracto Organigrama Funcional del GRUPO PECSA.	29
Ilustración 6 Organigrama de estación de servicios	29
Ilustración 7 Matriz EFE.	30
Ilustración 8 Matriz MPC.	31
Ilustración 9 Matriz EFI.	32
Ilustración 10 Cadena de valor PECSA.	33
Ilustración 11 Diagrama del Proceso Horizontal (Pecsa)	38
Ilustración 12 Diagrama del Proceso Vertical (Pecsa)	39
Ilustración 13 Resumen de actividades e identificación de los cuellos de botella.	39
Ilustración 14 Tiempo de respuesta al requerimiento	40
Ilustración 15 Tiempo promedio de cobertura de requerimiento por zona	40
Ilustración 16 Productividad Año 2016	41
Ilustración 17 Relación demoras en cobertura y productividad	41

RESUMEN

El alto nivel de competitividad exigido hoy en día en el mundo empresarial y las amenazas de nuevos competidores es motivo para tomar acción inmediata en mejorar cada uno de los procesos existentes, para superar de la mejor manera los retos que implica la globalización, no solamente para mantenerse activos en el mercado, sino también para la obtención de utilidades suficientes que satisfagan a los accionistas. Por tal motivo, no debemos restar por ningún motivo la importancia de contar con el personal idóneo para el desempeño de cada una de sus actividades.

La presente investigación es de tipo descriptiva y tiene como objetivo principal, describir el área de reclutamiento y selección en la empresa Peruana de Estaciones de Servicios S.A.C. durante el año 2016.

Se solicitó a la empresa historiales, registros y documentos, donde se pueda observar las estrategias utilizadas para el desarrollo de su proceso de reclutamiento, selección, contratación de personal y nivel de ventas, entre otros que sean necesarios para nuestra investigación.

Después de hacer un análisis sobre los resultados obtenidos teóricamente y al investigar algunas experiencias semejantes, se concluye, que tener un área de Reclutamiento y Selección de personal en la Empresa Peruana de Estaciones de Servicios S.A.C., con una adecuada planificación, nos daría la oportunidad de realizar acciones y mejoras que permitan generar eficiencias en nuestros procesos para disminuir tiempos, costos, reducir el índice de rotación de personal y como consecuencia potenciar el desempeño del personal, lo que nos llevará a la optimización de los niveles de productividad.

Palabras Clave.

Reclutamiento y Selección, Administración de Personal, Rotación de Personal, Cobertura de Vacantes, Proceso.

ABSTRACT

The high level of competitiveness demanded by today's business world and the threats faced by the upcoming appearance of new competitors are reasons enough to take immediate action by improving each of the existing processes. Not only to overcome, in the best way possible, the challenges involved as a result of the globalization in order to remain active in the market, but also to obtain the sufficient amount of profits that meet the stakeholder's expectations. Therefore, there isn't any reason to lessen the importance of having an adequate staff to perform each one of their activities.

The present investigation is of a descriptive type and its main objective is to describe the area of recruitment and selection in the company Peruana de Estaciones de Servicios S.A.C. during the year 2016.

Historic records and documents were requested in order to observe the strategies applied in the development of their current processes such as staff recruitment, staff selection, hiring of personnel and sales level among others, which are necessary for our measurement indicators.

After analyzing the results theoretically obtained and investigate some similar experiences, it is concluded that having a staff recruitment and selection area in the Peruana de Estaciones de Servicios S.A.C. organization, gives us the opportunity to carry out actions and improvements that lead to make our processes more efficient by reducing time, costs and turnover rate thus improve staff performance which will lead to the optimization of productivity levels.

Keywords.

Recruitment and Selection, Personnel Administration, Staff Rotation, Vacancy Coverage, Process.

NOTA DE ACCESO

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

REFERENCIAS

- Barzola, L. C. (2012). *Gestión del recurso humano en enfermería: criterios de reclutamiento y selección de personal*. Mendoza - Argentina: Universidad Nacional de Cuyo.
- Cancinos Kestler, A. M. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral*. Quetzaltenango - Guatemala: Universidad Rafael Landívar - Facultad De Humanidades - Licenciatura En Psicología Industrial/Organizacional.
- Castellano de la Torre Ugarte, F. A. (2013). *Propuesta de mejora del proceso de reclutamiento y selección en una empresa de construcción e ingeniería*. Lima: UPC.
- Chiavenato, I. (1998). *Administración de Recursos Humanos*. McGRAW-HILL INTERAMERICANA, Segunda edición.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. McGraw Hill-5TA. Edición.
- Chruden, H & Sherman, Jr., Artur W. (1980). *The Utilization of Human Resources*.
- Friedman, Hatch & Walker. (2000). *Valorción del Vapital Humano*.
- García Zapata, T. D., & Tantalean Tapia, I. O. (2013). *Selección y control del factor humano en empresas de construcción civil*. Lima - Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Hernández, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: McGraw-Hill/Interamericana Editores.
- Quijano Guevara, A. L., & Noelia, S. P. (2016). *Selección del personal y su relación con el desempeño laboral en la empresa de transportes CIVA – Chiclayo 2016*. Chiclayo - Perú: Universidad Señor de Sipán.
- Shamil, N. (2001). *People and Organizational Management in Construction*.
- Soto García, S. (2014). *Proceso de reclutamiento y selección de personal aplicado a las empresas distribuidoras de calzado importado en la cabecera departamental de Escuintla*. Escuintla - Guatemala: Universidad Rafael Landívar - Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales - Licenciatura en Administración de Empresas.
- Stoner, J. y Freeman, R. (1994). *Administración*.
- Torres Ordoñez Jose Luis. (2005). *Impacto de la Gestión del Capital Humano*, 155. Colombia.
- Torres Ordóñez, J. L. (2015). *Impacto de la Gestión del Capital Humano*. Colombia.
- William W. (2001). *Administración de Personal y Recursos humanos*.
- Kart Fremont E. Y Rosenzweig James E., (1988). *Administración en las Organizaciones*, McGRAW-HILL Interamericana de México, Segunda edición.
- Melida del Carmen Alfaro Castellanos. (2012). *Administración de Personal*, Red Tercer Milenio S.C., Primera edición.