

FACULTAD DE INGENIERÍA

Carrera de Ingeniería Industrial

“APLICACIÓN DEL ASSESSMENT CENTER EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA DISMINUIR LA ROTACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INDUSTRIA TEXTIL AMAZONAS S.A.C. EN LA CIUDAD DE LIMA, 2023”

Trabajo de suficiencia profesional para optar el título profesional de:

Ingeniera Industrial

Autor:

Anabell Ivonne Laureano Cayetano

Asesor:

Mg. Ing. Elmer Aguilar Briones
<https://orcid.org/0000-0003-2228-0026>

Lima - Perú

INFORME DE SIMILITUD

“APLICACIÓN DEL ASSESSMENT CENTER EN EL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL PARA DISMINUIR LA ROTACIÓN EN EL ÁREA ADMINISTRATIVA DE LA EMPRESA INDUSTRIA TEXTIL AMAZONAS S.A.C. EN LA CIUDAD DE LIMA, 2023”

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

15%

2

vlex.com.pe

Fuente de Internet

3%

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 2%

Excluir bibliografía

Activo

TABLA DE CONTENIDO

| | |
|---|-----------|
| INFORME DE SIMILITUD | 2 |
| DEDICATORIA..... | 3 |
| AGRADECIMIENTO | 4 |
| ÍNDICE DE TABLAS..... | 7 |
| ÍNDICE DE FIGURAS | 8 |
| RESUMEN EJECUTIVO | 12 |
| CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN | 13 |
| 1.1. Contextualización de la Experiencia Profesional | 13 |
| 1.2. Descripción de la Empresa..... | 14 |
| CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO | 52 |
| 2.1. Descripción del Conocimiento Práctico en el cual enmarca el trabajo realizado en sus años de experiencia | 52 |
| 2.2. Bases Teorías que respaldan la Aplicación Práctica | 53 |
| 2.3. Limitaciones..... | 71 |
| 2.4. Operacionalización de variables..... | 73 |
| CAPÍTULO III. DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA..... | 74 |
| 3.1. Descripción de las Funciones que se Desempeñó | 74 |
| 3.2. Objetivos..... | 76 |
| 3.3. Descripción del Proyecto o Problema Laboral | 76 |
| 3.4. Estrategias de Desarrollo | 81 |
| 3.5. Desarrollo del Proyecto | 82 |

| | |
|--|------------|
| CAPÍTULO IV. RESULTADOS | 115 |
| 4.1. Análisis e Interpretación de Resultados con el Proyecto Laboral | 115 |
| 4.2. Operacionalización de Variables | 133 |
| CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES..... | 134 |
| 5.1. Conclusiones | 134 |
| 5.2. Recomendaciones | 135 |
| REFERENCIAS | 136 |
| ANEXOS..... | 138 |

ÍNDICE DE TABLAS

| | |
|---|-----|
| Tabla 1. Productos que ofrece la empresa..... | 27 |
| Tabla 2. Listado de clientes principales..... | 32 |
| Tabla 3. Principales proveedores de fibra | 35 |
| Tabla 4. Análisis FODA de la empresa | 51 |
| Tabla 5. Operacionalización de variables..... | 73 |
| Tabla 6. Principales causas del alto índice de rotación..... | 79 |
| Tabla 7. Frecuencia de las causas | 79 |
| Tabla 8. Resultados por género | 83 |
| Tabla 9. Resultados por edad | 84 |
| Tabla 10. Resultados del proceso de selección actual | 85 |
| Tabla 11. Baremos para evaluación de indicadores | 116 |
| Tabla 12. Resumen de Operacionalización de Variables..... | 133 |

ÍNDICE DE FIGURAS

| | |
|---|----|
| Figura 1. Producto final (Hilo) en diversas presentaciones..... | 16 |
| Figura 2. Abridora-pinzadora Crosroll | 17 |
| Figura 3. Mezcladora Crosroll | 18 |
| Figura 4. Carda Crosroll..... | 19 |
| Figura 5. Manuar Vouk..... | 19 |
| Figura 6. Mechera Marzoli | 20 |
| Figura 7. Continua Marzoli | 21 |
| Figura 8. Conera Muratec 21C..... | 22 |
| Figura 9. Autocoro Schlafhorst..... | 23 |
| Figura 10. Interfaz del software Contanet Perú | 24 |
| Figura 11. Organigrama de la empresa | 26 |
| Figura 12. Hilo 20/1 Bonetería Cardado Melange al 01 % - Anillo..... | 28 |
| Figura 13. Hilo 20/1 Bonetería Cardado Melange al 03 % - Anillo..... | 28 |
| Figura 14. Hilo 20/1 Bonetería Cardado Melange al 10 % - Anillo..... | 29 |
| Figura 15. Hilo 20/1 Algodón al 100 % - Anillo..... | 29 |
| Figura 16. Hilo 24/1 Bonetería Cardado Melange al 10 % - Anillo..... | 29 |
| Figura 17. Hilo 28/1 Bonetería Cardado Algodón al 100 % - Open end | 30 |
| Figura 18. Hilo 30/1 Bonetería Cardado Melange al 10 % - Anillo..... | 30 |
| Figura 19. Hilo 30/1 Bonetería Cardado Algodón al 100 % - Open end | 30 |
| Figura 20. Diagrama de proceso de hilandería..... | 34 |
| Figura 21. Recepción de materia prima | 36 |
| Figura 22. Cama de mezcla | 37 |
| Figura 23. Proceso de apertura | 37 |
| Figura 24. Filtro chapones | 38 |

| | |
|---|----|
| Figura 25. Cardado | 39 |
| Figura 26. Filtro de chapones | 39 |
| Figura 27. Proceso manual..... | 40 |
| Figura 28. Cintas de manual..... | 41 |
| Figura 29. Proceso de mechera..... | 42 |
| Figura 30. Cintas y pabilo | 42 |
| Figura 31. Proceso de continua | 43 |
| Figura 32. Neumafil..... | 44 |
| Figura 33. Proceso de enconado | 45 |
| Figura 34. Waype..... | 46 |
| Figura 35. Proceso de open end..... | 47 |
| Figura 36. Waype open end y cinta | 48 |
| Figura 37. Embolsado y despacho..... | 49 |
| Figura 38. Diagrama de flujo del proceso actual de reclutamiento y selección | 50 |
| Figura 39. Clasificación de las técnicas de selección | 59 |
| Figura 40. Diagrama de Ishikawa | 78 |
| Figura 41. Diagrama de Pareto..... | 80 |
| Figura 42. Resultados por género..... | 83 |
| Figura 43. Resultados por edad..... | 84 |
| Figura 44. Resultados del proceso de selección actual..... | 85 |
| Figura 45. Fases del Assessment Center | 86 |
| Figura 46. Captura del correo enviado con la solicitud del personal | 88 |
| Figura 47. Correo a la bolsa de trabajo de Senati | 89 |
| Figura 48. Publicación de oferta laboral en el portal Senati..... | 90 |
| Figura 49. Programación para la primera entrevista..... | 91 |
| Figura 50. Foto de la creación del estudio de caso | 93 |

| | |
|--|-----|
| Figura 51. Foto de la creación del caso Role play | 94 |
| Figura 52. Bienvenida al grupo de los finalistas..... | 94 |
| Figura 53. Desarrollo del caso por el candidato 1 | 95 |
| Figura 54. Desarrollo del caso por el candidato 2..... | 95 |
| Figura 55. Desarrollo del caso por el candidato 3..... | 96 |
| Figura 56. Desarrollo del caso por el candidato 4..... | 96 |
| Figura 57. Desarrollo del caso por el candidato 5..... | 97 |
| Figura 58. Hoja de caso del candidato 1 | 98 |
| Figura 59. Hoja de caso del candidato 2..... | 99 |
| Figura 60. Hoja de caso del candidato 3..... | 100 |
| Figura 61. Hoja de caso del candidato 4..... | 101 |
| Figura 62. Hoja de caso del candidato 5..... | 102 |
| Figura 63. Lectura del del role playing | 103 |
| Figura 64. Exposición del role playing | 103 |
| Figura 65. Exposición del role playing | 104 |
| Figura 66. Exposición del role playing | 104 |
| Figura 67. Exposición del role playing | 104 |
| Figura 68. Exposición del role playing | 105 |
| Figura 69. Programación de la segunda entrevista | 106 |
| Figura 70. Revisión de los casos | 107 |
| Figura 71. Revisión de los casos | 107 |
| Figura 72. Revisión de resultados..... | 108 |
| Figura 73. Revisión de resultados..... | 108 |
| Figura 74. Retroalimentación a los candidatos | 109 |
| Figura 75. Retroalimentación a los candidatos | 109 |
| Figura 76. Retroalimentación a los candidatos | 110 |

| | |
|---|-----|
| Figura 77. Retroalimentación a los candidatos | 110 |
| Figura 78. Retroalimentación a los candidatos | 111 |
| Figura 79. Hoja de resultados finales | 112 |
| Figura 80. Personal firmando su contrato | 113 |
| Figura 81. Formato de hoja de evaluación al nuevo personal | 114 |
| Figura 82. Dramatización o simulación de casos gerenciales en la empresa | 117 |
| Figura 83. Razonamiento y análisis | 118 |
| Figura 84. Comunicación | 119 |
| Figura 85. Recreación..... | 120 |
| Figura 86. Proceso de reclutamiento, selección, elección e inducción | 121 |
| Figura 87. Remuneración, Incentivo y Beneficios sociales | 122 |
| Figura 88. Carga de trabajo y Horarios de trabajo | 123 |
| Figura 89. Dramatización o simulación de casos gerenciales en la empresa | 125 |
| Figura 90. Razonamiento y análisis | 126 |
| Figura 91. Comunicación | 127 |
| Figura 92. Recreación..... | 128 |
| Figura 93. Proceso de reclutamiento, selección, elección e inducción | 129 |
| Figura 94. Remuneración, Incentivo y Beneficios sociales | 130 |
| Figura 95. Carga de trabajo y Horarios de trabajo | 131 |

RESUMEN EJECUTIVO

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional se ha desarrollado en base a la experiencia profesional adquirida en el área de Recursos Humanos. El proyecto laboral se realizó debido a que la empresa presentaba una alta rotación en su personal administrativo, siendo poco personal en esta área y por ende sobrecargaban al personal que aún permanecía laborando, para ello, se identificó las principales causas del problema usando las herramientas de diagrama de Ishikawa, diagrama de Pareto y la matriz de priorización. Por consecuente, se tiene como objetivo general determinar la aplicación del Assessment Center en el proceso de selección de personal para disminuir la rotación en el área administrativa de la empresa Industria Textil. En los resultados se muestra una mejora en el proceso de selección de personal y una mayor satisfacción en el personal contrato respecto a los beneficios y ambiente de trabajo. Finalmente, se concluye que se logró mejorar un 35% en la satisfacción de la dramatización, 31% en la satisfacción de la aplicación de casos, 35% en la comunicación, 30% en la recreación, 35% en el reclutamiento de personal, un 35% en las compensaciones ofrecidas y un 40% en la satisfacción sobre la carga laboral en la empresa.

Palabras claves: Assessment center, reclutamiento y selección de personal, rotación de personal, role playing y estudio de casos.

NOTA

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto**, por determinación de los propios autores amparados en el Texto Integrado del Reglamento RENATI, artículo 12.

REFERENCIAS

- Arias, V. (2004). Reclutamiento y selección de personal. México. Editorial Odri Empary.
- Ávila, J. (2017). Administración de recursos humanos.: rotación de personal. Revista Empresarial Nuevos Horizontes, N°12. México.
- Chiavenato, I. (2020). Administración de Recursos Humanos/El capital humano de las organizaciones. México. Mc Graw Hill.
- Dávila Carrillo, S. Y., & Fuentes Ubeda, S. J. (2013). Manual de organización y funciones para la empresa Plásticos Yanber de Nicaragua, S.A. Managua
- Drucker, P. (2001). La sociedad Post-Capitalista. Colombia: La casa del libro
- Flores, C. (2012). Desarrollar un programa de capacitación por competencias con la finalidad de mejorar el rendimiento del personal administrativo de la Empresa TAME E.P. <http://www.dspace.uce.edu.ec//2342>
- Mondy, R. (2010). Administración de recursos humanos (10mo ed.). México: Pearson Educación.
- Toro Álvarez, F. (2017). Criterios para la Conformación de un Servicio de Assessment Center para el Desarrollo Gerencial. Revista Interamericana de Psicología Ocupacional, 33. Obtenido de <http://revista.cincel.com.co/index.php/RPO/article/view/163>
- Orozco, M. (2013). Cuadro de mando Retail: Los indicadores clave de los comercios altamente efectivos. Barcelona: Profit Editores

Patterson, M. (2005). Validating the organizational climate measure: links to managerial practices, productivity and innovation', Journal of Organizational Behavior

Ponce, L (2001) Rotación de personal. Aspectos generales. México. Red Tercer Milenio.

Robbins, S. (2000) Administración de personas. México. Editorial Pearson.