

**FACULTAD DE INGENIERÍA**

Carrera de **INGENIERÍA INDUSTRIAL**

“PROPUESTA DE UN PLAN DE MEJORA EN EL  
PROCESO DE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE  
PERSONAL DE UNA COOPERATIVA DE AHORRO Y  
CRÉDITO PARA LA DISMINUCIÓN DE COSTOS  
OPERATIVOS - 2022”

Tesis para optar al título profesional de:

**Ingeniera Industrial**

**Autores:**

Sofia Nicoll Garcia Arteaga  
Cynthya Stefany Linares Puente

**Asesor:**

Mg. Víctor Fernando Calla Delgado  
<https://orcid.org/0000-0002-7502-5806>

Trujillo - Perú

**2024**

## JURADO EVALUADOR

Jurado 1 Presidente(a)	Juan Alejandro Ortega Saco
	Nombre y Apellidos

Jurado 2	Karla Rossemary Sisniegas Noriega
	Nombre y Apellidos

Jurado 3	Víctor Fernando Calla Delgado
	Nombre y Apellidos

## INFORME DE SIMILITUD

### Informe turnitin Garcia\_Linares

#### ORIGINALITY REPORT

**13%**

SIMILARITY INDEX

**12%**

INTERNET SOURCES

**7%**

PUBLICATIONS

**10%**

STUDENT PAPERS

#### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to indoamerica</b> Student Paper	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Abierta para Adultos</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upch.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>repositorio.untels.edu.pe</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>busco-trabajo-empleo.blogspot.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

## TABLA DE CONTENIDO

<b>JURADO EVALUADOR.....</b>	<b>2</b>
<b>INFORME DE SIMILITUD.....</b>	<b>3</b>
<b>DEDICATORIA .....</b>	<b>4</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>5</b>
<b>TABLA DE CONTENIDO .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>8</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS .....</b>	<b>9</b>
<b>ÍNDICE DE ECUACIONES.....</b>	<b>10</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>11</b>
<b>CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>12</b>
<b>1.1. Realidad problemática .....</b>	<b>12</b>
<b>1.2. Antecedentes .....</b>	<b>14</b>
<b>1.3. Teorías básicas.....</b>	<b>16</b>
<b>1.4. Justificación .....</b>	<b>29</b>
<b>1.5. Formulación del problema .....</b>	<b>29</b>
<b>1.6. Hipótesis .....</b>	<b>29</b>
<b>1.7. Objetivos .....</b>	<b>29</b>
<b>1.7.1. Objetivo general .....</b>	<b>29</b>
<b>1.7.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>30</b>
<b>CAPÍTULO II. MÉTODO .....</b>	<b>30</b>
<b>1. Tipo y diseño de investigación.....</b>	<b>30</b>
<b>2.1.1. Tipo de investigación .....</b>	<b>30</b>
<b>2.1.2. Diseño de investigación.....</b>	<b>31</b>
<b>2. Población y muestra.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2.1. Población.....</b>	<b>31</b>
<b>2.2.2. Muestra .....</b>	<b>31</b>

<b>3.</b>	<b>Operacionalización de variables .....</b>	<b>35</b>
<b>4.</b>	<b>Instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>37</b>
<b>5.</b>	<b>Técnica de análisis de datos .....</b>	<b>38</b>
<b>6.</b>	<b>Aspecto ético.....</b>	<b>39</b>
	<b>CAPÍTULO III. RESULTADOS.....</b>	<b>39</b>
	<b>CAPÍTULO IV. DISCUSIONES Y DISCUSIONES .....</b>	<b>74</b>
<b>1.</b>	<b>Discusiones.....</b>	<b>74</b>
<b>2.</b>	<b>Conclusiones .....</b>	<b>75</b>
<b>3.</b>	<b>Recomendaciones .....</b>	<b>77</b>
	<b>REFERENCIAS.....</b>	<b>78</b>
	<b>ANEXOS .....</b>	<b>82</b>
	<b>ANEXO 1. Encuesta matriz de priorización.....</b>	<b>82</b>
	<b>ANEXO 2. Formato de la ficha de estudio de tiempo estándar .....</b>	<b>83</b>
	<b>ANEXO 3. Formato del registro de costos históricos del proceso .....</b>	<b>84</b>
	<b>ANEXO 4. Formato del registro de las etapas del proceso de RSP .....</b>	<b>85</b>
	<b>ANEXO 5. Ficha de cuestionario.....</b>	<b>88</b>
	<b>ANEXO 6. Diagrama de operaciones.....</b>	<b>89</b>
	<b>ANEXO 7. Registro de datos de cada etapa .....</b>	<b>90</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Símbolos del diagrama de flujo .....	18
<b>Tabla 2</b> Muestra del estudio .....	33
<b>Tabla 3</b> Operacionalización de variables .....	35
<b>Tabla 4</b> Instrumentos de recolección de datos .....	37
<b>Tabla 5</b> Técnicas de análisis de datos .....	38
<b>Tabla 6</b> Resultado de encuesta de matriz de priorización de las causas raíces .....	40
<b>Tabla 7</b> Matriz de priorización de las causas raíces .....	41
<b>Tabla 8</b> Lista de actividades del proceso de RSP.....	43
<b>Tabla 9</b> Cálculo del número de observaciones.....	46
<b>Tabla 10</b> Ficha de estudio de tiempo.....	47
<b>Tabla 11</b> Formato de costos históricos del proceso.....	50
<b>Tabla 12</b> Cálculo de los costos totales del proceso .....	53
<b>Tabla 13</b> Formato de los postulantes por convocatoria a jefe de planeamiento .....	55
<b>Tabla 14</b> Registro de los postulantes por convocatoria a analista de agencia Virú.....	56
<b>Tabla 15</b> Registro de los postulantes por convocatoria a analista desarrollador junior .....	57
<b>Tabla 16</b> Registro de los postulantes por convocatoria a jefe de unidad de asesoría legal .....	58
<b>Tabla 17</b> Tabla resumen del % de abandono por etapas según la muestra .....	59
<b>Tabla 18</b> Tabla de los resultados de uso de portales de empleo.....	60
<b>Tabla 19</b> Tabla resumen del DOP .....	63
<b>Tabla 20</b> Ficha de estudio de tiempos .....	65
<b>Tabla 21</b> Formato de costos operativos.....	69
<b>Tabla 22</b> Flujo de caja económico .....	73

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Flujograma del proceso de reclutamiento y selección de personal.....	23
Figura 2. Diagrama de Causa - efecto.....	39
Figura 3. Diagrama de Pareto .....	42
Figura 4. Diagrama DOP parte 1 .....	61
Figura 5. Diagrama DOP parte 2 .....	62

## ÍNDICE DE ECUACIONES

<b>Ecuación 1:</b> Ecuación de número de observaciones. ....	45
<b>Ecuación 2:</b> Ecuación de costos totales .....	52
<b>Ecuación 3:</b> Ecuación del porcentaje de abandono. ....	59
<b>Ecuación 4:</b> Ecuación del porcentaje de utilización de portales de empleo. ....	60
<b>Ecuación 5:</b> Ecuación del porcentaje de actividades digitales. ....	64
<b>Ecuación 6:</b> Ecuación del porcentaje de reducción de tiempo. ....	68
<b>Ecuación 7:</b> Ecuación del porcentaje de reducción de costos. ....	71

## RESUMEN

La presente tesis detalla una propuesta de un plan de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal para que en el área de recursos humanos de una Cooperativa de ahorro y crédito pueda conseguir una disminución de sus costos operativos. Para ello, a través de diversas estrategias, herramientas y análisis de sus costos, la empresa podrá contar con una mejor gestión del área y así obtener mejores resultados.

En el primer capítulo, se planteó describir la situación actual que está afrontando la empresa de tal manera que podamos hacer posteriormente una pequeña comparativa con lo que sucede en el entorno, tanto global como nacional. En el segundo capítulo, se especificaron las herramientas y técnicas que se utilizarán en torno a la muestra, así como también algunos procedimientos que serán necesarios para el cumplimiento del objetivo, el cual se basa en realizar una propuesta de un plan de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal. En el tercer capítulo, se detallan los cálculos obtenidos del diagnóstico actual de la empresa en base a sus costos empleando las herramientas establecidas; también, se realiza la simulación de los posibles resultados que se tendrían aplicando la propuesta de mejora. Posterior a ello, se realiza una comparación de la situación actual con la mejorada donde se evidenciará en cifras los beneficios para la empresa. Por último, en el cuarto capítulo se analizan los resultados obtenidos de otros autores comparando con este trabajo de investigación y se realizan algunas recomendaciones.

**Palabras clave:** Costos, herramientas virtuales, mejora, reclutamiento, selección de personal, tiempo.

## **NOTA**

El contenido de la investigación no se encuentra disponible en **acceso abierto** por determinación de los propios autores, en concordancia con en el Texto Integrado del Reglamento RENATI (artículo 12), la Directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, así como la Ley N° 29733, Ley de Protección de Datos Personales.

## REFERENCIAS

- Actualícese. (2022). *Los costos y su importancia en la toma de decisiones empresariales*. Recuperado de <https://actualicese.com/los-costos-y-la-importancia-en-la-toma-de-decisiones-empresariales/>
- Adminitemsa. (14 de Julio de 2015). *iITEMSA*. Recuperado de <https://www.grupoitemsa.com/estudio-de-tiempos-mediante-cronometraje/>
- Andrade, E. H. (2020). *El reclutamiento a través de redes sociales como nueva tendencia en la selección de personal y su aplicación en la empresa Tata Consultancy Services Ecuador*. Recuperado de <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7873>
- Artunduaga, G., & Furcal, A. (2020). *Incidencia de la tecnología en el proceso de reclutamiento y selección del personal de servicio al cliente en la Empresa Teleperformance, Distrito Nacional, República Dominicana, durante el período enero-mayo 2020*. Recuperado de <https://repositorio.unphu.edu.do/handle/123456789/4031>
- Bayton. (2020). *La selección de personal y la gestión de RRHH para pymes*. Recuperado de <https://blog.bayton.com/la-seleccion-de-personal-y-la-gestion-de-rrhh-para-pymes>
- Benites, A. (2018). *Propuesta de mejora en el proceso de reclutamiento y selección de personal para reducir los costos en la empresa world group sac*. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/14101>
- Bolaños, Y. D., & Arteaga, L. E. (2016). *Reclutamiento y selección del personal y su relación en el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa vehículos peruanos sac – trujillo - 2016. Trujillo*. Recuperado de: <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/9777>
- Cancinos, A. (2015). *Selección de personal y desempeño laboral. Quetzaltenango*. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2015/05/43/Cancinos-Andrea.pdf>
- Chang, L. A. (S.F). *La importancia de la contabilidad de costos. Mexico*. Recuperado de [http://www.accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/ciclos-de-la-contabilidad-de-costos\\_1563976024.pdf](http://www.accioneduca.org/admin/archivos/clases/material/ciclos-de-la-contabilidad-de-costos_1563976024.pdf)
- Delgado, J. (2009). *Gestión del talento humano como herramienta de competitividad en las empresas*. Recuperado de <https://webquery.ujmd.edu.sv/siab/bvirtual/BIBLIOTECA%20VIRTUAL/TESIS/05/INI/ADAG0000538.htm>
- Delgado, J. J. (2016). *Nuevas tendencias en reclutamiento y selección de personal*. Recuperado de <http://dspace.umh.es/bitstream/11000/3973/1/TFG%20Romero%20Delgado%20Jorge%20Juan.pdf>
- Díaz, N. L., Soler, V. G., & Molina, A. I. (2017). *Metodología de estudio de tiempo y movimiento;*

- introducción al gsd.* Recuperado de [https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art\\_5.pdf](https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/01/art_5.pdf)
- Dormoi, A. (2022). Plan de mejora continua en la empresa: qué es y cuáles son sus técnicas. Recuperado de <https://factorial.mx/blog/plan-mejora-continua-empresa/#:~:text=La%20t%C3%A9cnica%20de%20mejora%20continua,ayudar%C3%A1%20a%20posicionarnos%20en%20mejor.>
- Equipo editorial Etecé. (25 de Septiembre de 2020). *Concepto*. Recuperado de <https://concepto.de/costo/>
- Espinoza, M. S. (2020). *Optimización del proceso de selección de personal mediante la utilización de herramientas virtuales en una empresa de servicios*. Recuperado de <https://repositorio.continental.edu.pe/handle/20.500.12394/8716>
- Exprimiento LinkedIn. (2022). *Exprimiendo LinkedIn*. Recuperado de <https://www.exprimiendolinkedin.com/que-es-linkedin-para-que-sirve-como-funciona/>
- GARCIA, S. F. (2014). *Proceso de reclutamiento y selección de personal aplicado a las empresas distribuidoras de calzado importado en la cabecera departamental de escuintla*. Escuintla. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2014/01/01/Soto-Sucely.pdf>
- Grupo Binternacional. (2017). *La selección de personal internacional (Alemania y Panamá) contada por Himoinsa*. Recuperado de <https://grupobinternacional.com/la-seleccion-personal-internacional-alemania-y-panama-contada-por-himoinsa/>
- Guzmán, J. S. (2021). ¿Qué es Google Forms y para qué sirve?: Recuperado de <https://juansguzman.com/blog/que-es-google-forms-y-para-que-sirve/>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación. Recuperado de <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Huanqui, L. M. (2016). *Propuesta de mejora de los procesos de reclutamiento y selección e inducción específica en una empresa de construcción*. Lima. Recuperado de <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/usil/2392>
- Huarachi, L. A. (2018). *Efectos de las herramientas virtuales en el aprendizaje basado en proyectos de los estudiantes de la escuela profesional de ciencias de la comunicación de la unsa, arequipa 2018*. Arequipa. Recuperado de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/6798>
- Importancia. (2022). *Importancia del tiempo*. Recuperado de <https://www.importancia.org/tiempo.php>
- Info Capital Humano. (2018). Bumeran.com lanza la primera Red Social en el mundo para la búsqueda de empleo. Recuperado de <https://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/noticias-y-movidas/bumeran-com-lanza-la-primera-red-social-en-el-mundo-para-la-busqueda-de-empleo/>
- Kandfer, K. (26 de Febrero de 2021). *DevSkiller*. Recuperado de <https://devskiller.com/es/hr-estadistica/>

- Laguna García, A. M. (2017). *Proceso de reclutamiento y selección de personal mediado por las tecnologías de información y comunicación*. Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co/handle/10554/36446>
- López, B. S. (26 de Junio de 2019). *Ingeniería industrial Online*. Recuperado de <https://www.ingenieriaindustrialonline.com/estudio-de-tiempos/herramientas-para-el-estudio-de-tiempos/>
- Manuel, I. J., & González, J. H. (2004). *Las 7 Herramientas Básicas de la Calidad*. Universitaria Potosina. Recuperado de <https://repositorioinstitucional.uaslp.mx/xmlui/handle/i/3346>
- Multitest. (2021). *Multitest*. Recuperado de <https://multitestresources.com/site/>
- Núñez, J. A. (29 de Mayo de 2022). *Modalidad a distancia*. Recuperado de <https://blog.continental.edu.pe/uc-virtual/una-herramienta-que-nos-ayudara-con-las-encuestas/>
- Orellana, P. (2020). Proceso de mejora continua. *Economipedia*. Recuperado de <https://economipedia.com/definiciones/proceso-de-mejora-continua.html>
- Pérez, R. (2022). *Estudio de Tiempos con Cronómetro concepto fundamental de estudio de tiempos*.
- Predictiva21. (s.f.). *El plan de mejora operativa como metodología para detectar áreas de oportunidad en la turbo maquinaria de instalaciones costa afuera*. Recuperado de <https://predictiva21.com/plan-mejora-operativa-metodologia-detectar-areas-oportunidad/>
- Proaño, D., Gisbert, V., & Pérez, E. (2017). *Metodología para elaborar un plan de mejora continua*. Recuperado de doi:<http://dx.doi.org/10.17993/3comp.2017.especial.50-56>
- PUCP. (2019). *Procesos de reclutamiento y selección de personal en el Perú*. Recuperado de <https://empleabilidad.pucp.edu.pe/noticias/reportaje/procesos-de-reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-el-peru/>
- Riquelme, M. (11 de Junio de 2022). *Web y empresas*. Recuperado de <https://www.webyempresas.com/gastos-administrativos/>
- RODRÍGUEZ, E. D. (2020). *Plan de mejora en la calidad en los procesos de selección y reclutamiento de personal temporal en adecco*. Bogotá. Recuperado de <https://expeditiorepositorio.utadeo.edu.co/bitstream/handle/20.500.12010/11335/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Rosillo, D. S. (2015). *Herramientas virtuales orientadas a la optimización del aprendizaje participativo: Estado del Arte*. San Martín Emprendedor. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1703>
- Sabaduche-Rosillo, D. (2015). *Herramientas virtuales orientadas a la*. Lima. Recuperado de <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/1703?show=full>
- Sanchez, J. (2016). Coste – Costo. *Economipedia*. Recuperado de

<https://economipedia.com/definiciones/coste-costo.html>

Secretaría de programación del gasto público. (2015). *Mapa de Proceso de Reclutamiento, Selección y Contratación*. Recuperado de <https://docplayer.es/67713147-Mapa-de-proceso-de-reclutamiento-seleccion-y-contratacion.html>

Significados. *Significado de tiempo* (2022). Recuperado de <https://www.significados.com/tiempo/>

Sociedad Latinoamericana para la Calidad. (2000). *Diagrama de Causa y Efecto*. Recuperado de <http://umc.edu.ve/pdf/calidad/DiagramaCausaEfecto.pdf>

Staffing Personal SA. (2020). Recuperado de <https://www.staffingpersonal.com/el-reclutamiento-de-personal-a-traves-de-facebook/>

Team Asana. (28 de Junio de 2022). *Asana*. Recuperado de <https://asana.com/es/resources/what-is-a-flowchart>

Tillman, M. (Abril de 2022). *Pocket-lint*. Recuperado de <https://www.pocket-lint.com/es/aplicaciones/noticias/151426-que-es-zoom-y-como-funciona-mas-consejos-y-trucos>

UNADE. (2020). *¿Para que sirve la gráfica de Gantt?* Recuperado de <https://unade.edu.mx/para-que-sirve-la-grafica-de-gantt/>

Yunda, J. (2021). *Caracterización de los métodos de reclutamiento y selección que utilizan las empresas de la ciudad de santiago de cali en el área de recursos humanos para el año 2021*. Recuperado de <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/handle/10893/21505>

Martín, R. (2013). *Diagrama de Pareto*. Madrid, España: EALDE Business School

Cabrera, R. (2021). *Diagrama de Pareto ejemplo*. Recuperado de <https://www.herramientaslean.com/diagrama-pareto/#:~:text=Diagrama%20de%20Pareto%2080%2020&text=Este%20diagrama%20se%20basa%20en,genera%20el%2080%25%20de%20sobrecostos>.

García, E. y Solano, J. (s.f). *Guía práctica de estudio 05: Diagramas de flujo*. Recuperado de [http://odin.fi-b.unam.mx/salac/practicaspfpfp\\_p5.pdf](http://odin.fi-b.unam.mx/salac/practicaspfpfp_p5.pdf)