



FACULTAD DE NEGOCIOS

CARRERA DE ADMINISTRACIÓN

“LA MEJORA DEL PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL Y LA INFLUENCIA EN LA EFECTIVIDAD DE LOS VENDEDORES DE LA EMPRESA DIGALIMENTA SAC EN EL DISTRITO DE COMAS. PERIODO 2015.”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración

Autora:

Br. Tania Lidia Obregón Rojas

Asesor:

Mg. María Jeanett Ramos Cavero

Lima – Perú
2016

NDICE DE CONTENIDO

APROBACIÓN DE LA TESIS	II
DEDICATORIA	III
AGRADECIMIENTOS.....	IV
RESUMEN EJECUTIVO	1
ABSTRACT.....	3
CAPÍTULO I.....	5
1.1 REALIDAD PROBLEMÁTICA	6
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	7
1.3 JUSTIFICACIÓN.....	7
1.4 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	8
1.4.1 Objetivo General.....	8
1.5.2 Objetivos Específicos:.....	8
CAPÍTULO II	9
2.1 ANTECEDENTES	10
2.2 BASES TEÓRICAS.....	12
2.2.1 CONCEPTO DE DISEÑO DEL PUESTO.....	12
2.2.2 MODELOS DE DISEÑO DE PUESTOS.....	12
2.2.3 ENRIQUECIMIENTO DEL PUESTO.....	14
2.3 PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL.....	15
2.3.1 DIFERENCIA ENTRE RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN.....	15
2.3.2 RECLUTAMIENTO DE PERSONAL	16
2.3.3 SELECCIÓN DE PERSONAL	23
2.4 LA EFECTIVIDAD	30
2.4.1 EFECTIVIDAD ORGANIZACIONAL.....	31
2.5 DEFINICIÓN DE TERMINOS BÁSICOS	35
CAPÍTULO III	37
3.1 FORMULACIÓN DE LA HIPÓTESIS	38
3.1.1 PROPUESTA DE MEJORA.....	38



3.2	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	38
3.2.1	Variable Independiente.....	38
3.2.2	Variable Dependiente	38
CAPITULO IV.....		46
4.1	TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	47
4.1.1	Tipo de diseño de la investigación.....	47
4.1.2	Nivel de investigación	47
4.2	MATERIAL DE ESTUDIO	48
4.2.1	POBLACIÓN Y MUESTRA	48
4.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	49
4.3.1	Técnicas.....	49
4.3.2	Instrumentos.....	49
4.3.3	Matriz de consistencia	49
CAPITULO V		52
6.1	RESULTADOS DEL ESTUDIO	53
CAPITULO VI.....		75
CONCLUSIONES		76
CAPITULO VII.....		77
RECOMENDACIONES.....		78
CAPITULO VIII.....		79
BIBLIOGRAFIA.....		80
ANEXOS		81

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Análisis comparativo entre el reclutamiento interno y externo	22
Tabla 2: Variable Independiente	39
Tabla 3: Variable Dependiente.....	39
Tabla 4: Matriz de Consistencia	49

INDICE DE GRAFICOS

Grafico N° 01: diferencias y relación entre ambos conceptos.....	16
Grafico N° 02: El proceso del reclutamiento	18
Grafico N° 03: El Proceso de Selección	25
Grafico N° 04: Hábitos Efectivos.....	31
Grafico N° 05: La evaluación de la eficacia y de la eficiencia de la formación.....	34
Grafico N° 06: ORGANIGRAMA	42

RESUMEN EJECUTIVO

La presente Tesis tiene por finalidad investigar sobre la influencia que puede generar la efectividad de los vendedores en toda la organización, tanto en sus inicios como en el proceso de selección, donde se seleccionan a los candidatos más idóneos para cubrir los requerimientos de la vacante disponible. Por ello, se pretende analizar estas variables y cómo repercuten en él económicamente a la empresa, se puede observar que, si existe desmotivación y poca efectividad del personal, exactamente en el área de ventas esto se debe a que los aspirantes al puesto no cumplen con el perfil o porque no se brinda la información completa de cómo es la actividad que realizará.

En el primer capítulo se analiza la realidad de DIGALIMENTA SAC, donde la falta de filtros y un adecuado proceso de selección repercuten sobre la efectividad de la mayoría de vendedores nuevos que ingresan a laborar al área, esto genera que en algunos casos no cumplan con la meta establecida o renunciar. Lo que se debe buscar es que el empleado conozca los objetivos, la misión y visión para que pueda tener mayor compromiso con su labor e identificación con la distribuidora.

Además, se recabó antecedentes que sirvieran de base para la investigación de la problemática planteada, para la base teórica Chiavenato aportó conceptos y un amplio conocimiento sobre la estructura del estudio, principalmente se basó en su método en conjunto con otros autores importantes de la Administración de Recursos humanos y la efectividad.

Se planteó la hipótesis donde la variable selección de personal influye sobre la efectividad de los vendedores, realizándose un estudio para probar la relación entre ambas y proponer una mejora para el área de recursos humanos de la distribuidora. Existe un claro vínculo y el efecto que genera la variable dependiente sobre la independiente, demostrándose de este modo que un proceso inadecuado de selección de

personal afecta la efectividad de los vendedores en su puesto de trabajo, por lo cual se formula un plan de mejora de la estructura organizacional y un nuevo modelo de selección para el personal. De este modo se plantea incrementar la efectividad laboral de los trabajadores y obtener mayor fidelización del cliente interno hacia la distribuidora.

Se parte en base de la estructura organizacional del área de recursos humanos donde actualmente no se observa una clara delegación de funciones, solo se encuentra conformada por tres personas que comparten la responsabilidad del área de recursos humanos. Es por eso, que se plantea una propuesta para mejorar la efectividad y el proceso de selección de la empresa DIGALIMENTA SAC, donde sugerimos delegar e implementar las funciones del área de recursos humanos para optimizar los resultados. Considerando sub áreas, las que tendrán como objetivo atender los requerimientos donde se subdividiría en las siguientes áreas: Jefatura de Área, Jefatura de Desarrollo, Remuneraciones y Reclutamiento y Selección. Remuneraciones, que se encargara del pago al personal, Reclutamiento y Selección, elegirá a los candidatos más adecuados para el puesto, jefatura de Desarrollo, que se encargara de hacer el filtro a las selecciones de personal y la Jefatura de área, que será la penúltima instancia para la aceptación de los candidatos a la vacante. Todas estas sub-áreas formarán parte de la Gerencia de Desarrollo Humano.

ABSTRACT

The purpose of this thesis is to investigate the influence that can be generated by the effectiveness of vendors throughout the organization, both in its beginnings and in the selection process, where the most suitable candidates are selected to meet the requirements of the available vacancy. Therefore, it is intended to analyze these variables and how they affect the company economically, it can be observed that, if there is demotivation and low effectiveness of the personnel, exactly in the sales area this is due to the applicants to the position do not comply with the profile or because the complete information on how the activity is performed is not provided.

The first chapter analyzes the reality of DIGALIMENTA SAC, where the lack of filters and an adequate selection process affect the effectiveness of the majority of new sellers who come to work in the area, this generates that in some cases do not comply with the Established goal or resign. What should be sought is for the employee to know the objectives, mission and vision so that he can have greater commitment to his work and identification with the distributor.

In addition, background information was gathered to serve as a basis for the investigation of the problem, for the theoretical basis Chiavenato provided concepts and a broad knowledge on the structure of the study, mainly based on its method in conjunction with other important authors of the Administration of Human resources and effectiveness.

The hypothesis was considered where the variable selection of personnel influences the effectiveness of the salesmen, being realized a study to prove the relation between both and to propose an improvement for the area of human resources of the distributor. There is a clear link and the effect that the dependent variable generates on the independent one, demonstrating in this way that an inadequate process of selection of personnel affects the effectiveness of the sellers in their job, reason why a plan of improvement of the

organizational structure and a new selection model for staff. In this way, it is proposed to increase the work effectiveness of the workers and obtain greater loyalty of the internal customer towards the distributor.

Based on the organizational structure of the human resources area where there is currently no clear delegation of functions, it is only made up of three people who share responsibility for the area of human resources. That is why, a proposal is proposed to improve the effectiveness and selection process of DIGALIMENTA SAC, where we suggest to delegate and implement the functions of the human resources area to optimize results. Considering sub areas, those that will have as objective to meet the requirements where it would be subdivided into the following areas: Area Head, Development, Compensation and Recruitment and Selection. Compensation, which will be responsible for the payment to staff, Recruitment and Selection, will choose the most suitable candidates for the position, Head of Development, who will be responsible for filtering the personnel selections and Area Headquarters, which will be the penultimate Instance for the acceptance of the candidates to the vacancy. All these su-areas will be part of the Human Development Management.

Nota de acceso:

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

BIBLIOGRAFIA

- Alles, M. (2011). Dirección Estratégica de Recursos Humanos. Granica.
- Alles, M. (2012). Las 50 herramientas de recursos humanos, que todo profesional debe conocer. Granica.
- Chiavenato, I. (2006). Administración de personal. En I. Chiavenato, Administración de personal (pág. unidad 6). Bolilla No. 6.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de recursos humanos, El capital humano de las organizaciones 9a. Edición. México: Mc Graw Hill.
- Dessler, G. & Varela, R. (2011). Administración de recursos humanos, Enfoque latinoamericano, Quinta edición. Pearson.
- Wayne mondy, R. (2010). Administración de recursos humanos, Decimoprimer edición. Pearson.
- Covey Stephen, R. (2011). Los siete hábitos de la gente altamente efectiva, Paidós.
- Flórez, J. (2011). El comportamiento humano en las organizaciones, Universidad del Pacífico.
- Pereda, S. & Berrocal, F. (2006). Gestión de recursos humanos por competencias, Segunda edición. Editorial universitaria Ramón Areces.
- Ventura E. Delgado S. (2012) Recursos humanos y responsabilidad social corporativa, Ediciones paraninfo. España.