



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

***PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA
SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA ASOCIACIÓN
DEPORTIVA JUAN XIII 2020***

**PARA OPTAR TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

Autor (es):

Bach. Solano Núñez Mónica Yuliana

Asesor (a):

Mg. García Yovera Abraham José

Línea de Investigación:

Gestión empresarial y emprendimiento

**Pimentel – Perú
2020**

Aprobación de jurado

**TESIS
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA
SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA ASOCIACIÓN DEPORTIVA
JUAN XIII 2020**

Asesor (a):

Mg. García Yovera Abraham José Firma

Presidente (a):

Dr. Urbina Cardenas Max Fernando Firma

Secretario (a):

Dr. Merino Núñez Mirko Firma

Vocal (a):

Mg. García Yovera Abraham José Firma

DEDICATORIA

A Dios por ser nuestra guía en la culminación de esta nueva etapa de nuestra vida, y por brindarme el amor, salud, fuerza y fe para seguir adelante ante cualquier adversidad que se nos presentó durante esta investigación.

A mis padres por el constante apoyo y ayuda para construir nuestra vida profesional a base de responsabilidad, dedicación, esfuerzo y por el apoyo incondicional que nos brindaron en los momentos difíciles que ocurrieron en el transcurso de nuestra carrera universitaria, siendo ellos el principal motivo para el cumplimiento de nuestros logros trazados.

AGRADECIMIENTO

A nuestro docente del curso y asesores, quienes nos brindaron todos sus conocimientos académicos adquiridos durante su experiencia como docentes, y sobre todo por su arduo trabajo y tiempo que nos ofrecieron, también por los aportes significativos, que fortalecieron el desarrollo de nuestra investigación, logrando así la culminación de la misma.

A la Universidad Señor de Sipán por haberme dado la oportunidad de formar parte de esta gran familia universitaria, por permitirme estudiar la carrera académico profesional de Administración y por otorgarnos todas las facilidades necesarias para desarrollarnos como profesionales.

RESUMEN

La presente investigación denominada procesos y procedimientos para mejorar la selección de personal en la Asociación deportiva Juan XIII 2020, se trato de determinar de acuerdo a nuestra formulación de problema ¿De qué manera la gestión de procesos y procedimientos mejorara la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020?

Asimismo, se realizó esta investigación debido a ciertas deficiencias en el proceso de selección; por lo tanto, sus trabajadores no llegan a tener un buen desempeño laboral. El objetivo general fue Proponer una gestión de procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

El diseño de investigación empleada fue de tipo Descriptiva–Propositiva, siendo la población todos los trabajadores de la empresa, la muestra fue la misma al ser una población finita, la técnica que se utilizó fue la entrevista y encuesta y el instrumento para la recolección de datos fue el cuestionario, a la vez para el procesamiento de datos se utilizo el Excel y el Software estadístico fue el programa SPSS versión 25.0.

Se concluyó que en la institución I la Asociación deportiva Juan XIII, no existe un proceso riguroso de selección de personal, lo cual no le permite escoger a los candidatos idóneos que cumplan con el perfil del puesto a cubrir, asimismo se determinó que el desempeño laboral de los trabajadores es bueno, pero no alcanzó el rango de totalmente de acuerdo.

Se recomienda se recomienda a las organizaciones en general elaborar procedimientos estructurados de selección de personal, los cuales permitirán tener un orden con la finalidad de contratar el personal idóneo según el puesto de trabajo los cuales permitirán lograr un mayor compromiso laboral y un vinculo afectivo de involucramiento en la Asociación deportiva Juan XIII

Palabras Claves: Proceso de Selección de Personal, Desempeño Laboral, eficiencia

ABSTRAC

The present investigation called processes and procedures to improve the selection of personnel in the Juan XIII 2020 Sports Association, tried to determine according to our formulation of the problem, how will the management of processes and procedures improve the selection of personnel in the Juan XIII 2020 Sports Association?

This research was also carried out due to certain deficiencies in the selection process; therefore, their workers do not have a good job performance. The general objective was to propose a management of processes and procedures to improve the selection of personnel in the Juan XIII 2020 Sports Association.

The research design used was of a Descriptive-Proposal type, the population being all the workers of the company, the sample was the same as it was a finite population, the technique used was the interview and survey and the instrument for the collection of data was the questionnaire, at the same time for data processing the Excel was used and the statistical software was the SPSS version 25.0 program.

It was concluded that in Institution I, the Juan XIII Sports Association, there is no rigorous personnel selection process, which does not allow it to choose the suitable candidates who meet the profile of the position to be filled. It was also determined that job performance of workers is good, but did not reach the rank of fully agree.

It is recommended that organizations in general are recommended to elaborate structured personnel selection procedures, which will allow to have an order in order to hire the suitable personnel according to the job position, which will allow achieving a greater work commitment and an affective bond of involvement. at the Juan XIII Sports Association

Key Words: Personnel Selection Process, Work Performance, efficiency

ÍNDICE:

Aprobación de jurado	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN	iv
Palabras Claves:.....	iv
ABSTRAC.....	v
Key Words:.....	v
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1. Realidad Problemática	10
1.2. Trabajos previos.....	12
1.2.1. A nivel internacional	12
1.2.2. A Nivel Nacional	14
1.2.3. A Nivel Local	15
1.3. Teorías relacionadas	17
1.3.1. Gestión por procesos	17
1.3.2. Selección:	24
1.4. Formulación del problema	29
1.5. Justificación e importancia del estudio	29
1.6. Hipótesis	29
1.7. Objetivo	29
1.7.1. Objetivo General.....	29
1.7.2. Objetivos específicos	29
II. METODOS.....	30
2.1. Tipo y diseño de la investigación	30
2.1.1. Tipo de la investigación.....	30
2.1.2. Diseño de la investigación.....	30
2.2. Variable de Operacionalización	31
2.2.1. Variable independiente:	31
2.2.2. Variable dependiente:	31
2.3. Población y Muestra	34
2.3.1. Población	34
2.3.2. Muestra	34

2.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	34
2.4.1.	Técnicas:.....	34
2.4.2.	Instrumento de recolección de datos:	35
2.4.3.	Validez:.....	35
2.4.4.	Confiabilidad:	35
2.5.	Procedimiento de Análisis de Datos:	35
2.6.	Aspectos Éticos.....	36
2.7.	Criterios de rigor científico.....	37
III.	RESULTADOS	38
3.1.	Tablas y figuras	38
3.2.	Discusión de resultados	78
3.3.	Aporte científico	80
IV.	CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	91
4.1.	Conclusiones.....	91
4.2.	Recomendaciones	92
	REFERENCIAS	93
	CUESTIONARIO DE PROCESOS DE SELECCIÓN.....	99

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Operacionalización de la variable Procesos	32
Tabla 2 Operacionalización de la variable Selección.....	33
Tabla 3 Estadísticas de fiabilidad gestión por procesos	36
<i>Tabla 4 Estadísticas de fiabilidad selección de personal</i>	36
Tabla 5 Criterios de rigor ético	37
Tabla 6 Criterios de rigor científico	37
Tabla 7 La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados.....	38
Tabla 8 La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales	39
Tabla 9 La institución posee políticas institucionales	40
Tabla 10 La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales.....	41
Tabla 11 El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos.....	42
Tabla 12 Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos	43
Tabla 13 Considera que una Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución	44
Tabla 14 Las necesidades del cliente son el objetivo principal de los trabajadores.....	45
Tabla 15 Los procesos operativos actuales se realizan pensando en el cliente	46
Tabla 16 El servicio oportuno que su área brinda, agrega valor a los procesos de la institución	47
Tabla 17 Considera que la supervisión de los procesos institucionales en la institución son muy burocráticos.....	48
Tabla 18 El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área	49
Tabla 19 Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución.....	50
Tabla 20 La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados	51
Tabla 21 Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos	52
Tabla 22 Considera que las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral ...	53
Tabla 23 Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos.....	54
Tabla 24 En su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo	55
Tabla 25 Los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un Manual de procesos de selección	56

Tabla 26 Para la realización del proceso de reclutamiento y selección se realiza un cronograma...	57
Tabla 27 En las necesidades de empleo enviadas por las aéreas, proporcionan datos fiables para obtener al mejor candidato.	58
Tabla 28 La institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición	59
Tabla 29 La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores.....	60
Tabla 30 El área de RR.HH es el único responsable de dirigir el proceso de Reclutamiento y selección.....	61
Tabla 31 Considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma.....	62
Tabla 32 La institución utiliza varios medios para publicar el anuncio de una plaza vacante	63
Tabla 33 La institución utiliza los medios internos (email institucionales, boletines y sindicatos) para convocar a los postulantes.....	64
Tabla 34 La institución utiliza los fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos	65
Tabla 35 Considera que el la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto	66
Tabla 36 Considera que es importante los conocimientos, formación académica, experiencia laboral para la ejecución de sus funciones de trabajo.....	67
Tabla 37 En el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto.	68
Tabla 38 Se aplica pruebas psicológicas para seleccionar a un postulante	69
Tabla 39 En la entrevista, a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo	70
Tabla 40 La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida.....	71
Tabla 41 La entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el Cronograma.....	72
Tabla 42 La institución se interesa más en la experiencia para contratar a un candidato	73
Tabla 43 La institución se interesa más en la Formación profesional para contratar a un candidato	74
Tabla 44 La institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar	75
Tabla 45 Al seleccionado se le realiza exámenes médicos	76
Tabla 46 La decisión de contratar al candidato, corresponde esta responsabilidad al área de RR.HH	77

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados.	38
Figura 2. La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales.	39
Figura 3. La institución posee políticas institucionales.....	40
Figura 4. La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales.....	41
Figura 5. El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos.	42
Figura 6. Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos.....	43
Figura 7. Considera que una Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución.	44
Figura 8. Las necesidades del cliente son el objetivo principal de los trabajadores.....	45
Figura 9. Los procesos operativos actuales se realizan pensando en el cliente.....	46
Figura 10. El servicio oportuno que su área brinda, agrega valor a los procesos de la institución. .	47
Figura 11. Considera que la supervisión de los procesos institucionales en la institución son muy burocráticos.....	48
Figura 12. El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área.....	49
Figura 13. Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución.	50
Figura 14. La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados.....	51
Figura 15. Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos.	52
Figura 16. Considera que las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral. 53	
Figura 17. Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos.....	54
Figura 18. En su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo.....	55
Figura 19. Los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un Manual de procesos de selección.	56
Figura 20. Para la realización del proceso de reclutamiento y selección se realiza un cronograma. 57	
Figura 21. En las necesidades de empleo enviadas por las aéreas, proporcionan datos fiables para obtener al mejor candidato.	58
Figura 22. La institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición.	59
Figura 23. La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores. .	60
Figura 24. El área de RR.HH es el único responsable de dirigir el proceso de Reclutamiento y selección.	61

Figura 25. Considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma.....	62
Figura 26. La institución utiliza varios medios para publicar el anuncio de una plaza vacante.....	63
Figura 27. La institución utiliza los medios internos (email institucionales, boletines y sindicatos) para convocar a los postulantes.....	64
Figura 28. La institución utiliza los fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos.	65
Figura 29. Considera que el la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto.	66
Figura 30. Considera que es importante los conocimientos, formación académica, experiencia laboral para la ejecución de sus funciones de trabajo.	67
Figura 31. En el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto.	68
Figura 32-. Se aplica pruebas psicológicas para seleccionar a un postulante.....	69
Figura 33. En la entrevista, a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo.	70
Figura 34. La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida.....	71
Figura 35. La entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el Cronograma.	72
Figura 36. La institución se interesa más en la experiencia para contratar a un candidato.....	73
Figura 37. La institución se interesa más en la Formación profesional para contratar a un candidato.	74
Figura 38. La institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar.....	75
Figura 39. Al seleccionado se le realiza exámenes médico.....	76
Figura 40. La decisión de contratar al candidato, corresponde esta responsabilidad al área de RR.HH.....	77

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

Actualmente en el mundo en el que nos encontramos atravesamos por cambios rápidos y acelerados, donde las empresas requieren ser cada vez más competitivas para poder adecuarse a las demandas exigentes del consumidor. A la vez se requiere fortalecer las áreas responsables del capital humano como una parte esencial, ya que buen desempeño de los colaboradores conllevaría a una mayor productividad lo que constituye en la organización aumentar significativamente nuestra valoración económica, donde el principal beneficiado es la empresa y sus colaboradores.

Yagual, (2015). Indica que hoy en día las organizaciones enfrentan a un mercado más competitivo que, de no tener una buena gestión por procesos, podría presentar obstáculos para obtener triunfo que desean alcanzar. Adicional a ello el mercado cambia constantemente, de donde cada organización debe estar al tanto de ello, y de esta manera realizar mejorar en los aspectos administrativos, generando competitividad en el mercado local y nacional, distinguiéndose de otras organizaciones fortaleciendo sus aspectos externos e internos. A pesar de lo mencionado aún se encuentra organizaciones que no poseen un adecuado manejo en los procesos administrativos, viéndose en desventaja con sus competidores, llegando incluso a desaparecer del mercado.

Churchman, (2012). Indica que la administración moderna son los procesos y sistemas organizacionales, denotándose así el progreso de los procesos institucionales, teniendo presente las funciones de cada área, en base al desarrollo de cada una. Dejando de lado una propuesta antigua y de donde se considera el progreso de cada área. Estas estructuras por lo general se encuentran en empresas ensimismadas en sí misma, que posee varios niveles de jerarquía, de carácter centralizador; en contraposición a ello surgen sistemas que se caracterizan por trabajar en procesos, que cuenta con personal polifuncional, inclinados a obtener un sistema abierto de trabajo con sus clientes, proveedores, distribuidores e incluso competidores.

Las organizaciones logran ser tan eficaces como sus procesos, pues como bien lo expresa Torres, (2014). El proceso organizacional es un continuo de actividades que se ejecutan por los integrantes de una organización, con el propósito de conseguir sus fines y objetivos instaurados en la empresa, es por ello que en la actualidad estudiarlo posee una

gran relevancia, ya que permite la toma de decisiones apropiada, y son parte fundamental de la organización, ya que definen la sucesión y ordenamiento de los puestos y encargos de cada uno, así como si estas funciones se realizan competentemente cada integrante, con la idea de alcanzar los ideales propuestos.

Los procesos en las organizaciones siempre suelen existir en base a las actividades referentes a las etapas del proceso administrativo, que pueden ser a corto, medio y largo plazo, para plantear lo que se desea alcanzar y que acciones se realizaran. La importancia de los métodos organizacionales es el modo más adecuado para cualquier empresa; ya que influye al 100% a la estabilidad y productividad, buscando y creando satisfacción en el mercado, asimismo insta la mejor forma de lograr los objetivos de la empresa, suministra métodos para trabajar eficientemente, agiliza las actividades, reduce costos e incrementa la productividad. (Shun, 2012).

Para Guanín y Andrango, (2015). Gestionar procesos es de suma relevancia de tipo estratégico en cada organización, ya que estos productos y servicios permiten a las empresas ser más eficaces y eficientes; teniendo siempre presente la mejora continua de lo que se ofrece. Debiendo esto perdurar en el tiempo como una estrategia de servicio.

Lucas, (2014). La finalidad principal de gestionar los métodos es obtener que la compañía establezca las acciones que crean valor para el consumidor, aparte de a qué área pertenezca. Asimismo, se busca situar a la empresa en base al usuario, convirtiendo así a los usuarios en el motor de la empresa.

A nivel local se podría indicar la importancia de los que gestionan la administración del talento de toda organización se halla en la capacidad de responder de manera favorable a los objetivos establecidos y no podemos lograr lo mencionado si no se tiene un buen desempeño de los trabajadores. Esto requiere contar con las personas adecuadas y con competencias tales como: conocimientos y habilidades, finalmente que se encuentren en el lugar y adecuado momento, para el desempeño requerido.

La presente investigación, se realizó en la Asociación Deportiva Juan XIII, que ofrece servicios de recreación por más de 50 años y se encuentra ubicada en la Ciudad de Lima, en la cual se percibe algunas ineficiencias en las técnicas y procedimientos de elección del personal, lo que se estaría originando por diversas causas: la institución no tiene formalizado su manual de procedimientos de selección de personas, no existe un

manual de perfil de puesto, tampoco el MOF; lo que estaría trayendo como consecuencia demoras en el tiempo de la selección de personal como consecuencias de procesos no definidos, así como gastos adicionales al presupuestado, razón por la cual el personal seleccionado en algunas ocasiones no cumple con el perfil ni las competencias requeridas para el puesto, existiendo una alta rotación de personal, ya que se está cambiando y renovando personal continuamente.

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel internacional

Hernández, (2017). Ejecutó un trabajo acerca de procesos y selección de personas, de organizaciones que contratan a sujetos deportados de Estados Unidos, quienes ingresan a Guatemala por vía aérea. Se planteó como objetivo conocer si las empresas que realizan contrataciones a personal retornado de Estados Unidos emplean un proceso de selección, considerando en especial a los sujetos deportados de este país. Para realizar esta investigación se consideraron a los Directores de las empresas involucradas en apoyar a las personas deportadas, así mismo a Gerentes del área de Recursos Humanos, así mismo a sujetos deportados que si consiguieron trabajo en Guatemala, y los que no consiguieron trabajo; adicional a ello se tomó en cuenta la opinión de un informante cuya característica era que era una persona deportada que no buscaba trabajo en el país. Al obtener los resultados se pudo concluir que las organizaciones que han contratado sujetos deportados de Estados Unidos no poseen un sistema de reclutamiento y selección.

Chávez, (2015). Realizó una propuesta para mejorar el proceso de reclutamiento y selección, del personal directivo de recursos humanos. Quito. Su finalidad era mejorar la gestión y efectividad de manera eficaz. La organización actualmente ya posee procesos establecidos, pero estos no se dan para el área de Recursos Humanos, existiendo equivocaciones en cuanto a seleccionar y reclutar personal; por lo mismo al plantear nuevas propuestas se disminuirá los despidos. Realizado el análisis de resultados se encuentra que las autoridades de esta organización no poseen interés en estos procesos, realizando el área de personal despidos constantes, permaneciendo el personal solo por temporadas cortas, demorándose así los trámites o documentaciones que se deberían de realizar al interno de la organización.

Coaguila, (2017). Realiza una propuesta para implementar un modelo de Gestión de procesos y calidad. Colombia. Asumiendo este trabajo suprimir las equivocaciones en la gestión de los procesos, los que forman y reclamos de los clientes y por ende pérdida de ventaja competitiva con respecto a los demás competidores del sector. Obteniéndose como resultado que la situación actual empresarial presenta negativa la gestión en sus procesos, de donde no existen normas en sus procesos en el trabajo, baja producción de los materiales, un escaso control y/o deficiente calidad en los productos. Concluyendo con la verificación de las acciones propuestas a implementar contrastándolas con las causas reales de los problemas, lo cual aportará positivamente al logro de objetivos, tomando acciones para que se mantengan y perduren en el tiempo; y finalmente a partir de un análisis económico se concluye que la propuesta presentada es rentable.

Puertas, (2016). Propone un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios. Quito, su objetivo fue optimizar los procesos en el área en estudio. De donde se identificó los procesos que emplea la organización, de igual modo las personas involucradas en esta acción. Se realizaron entrevistas, observación para identificar los procesos. De acuerdo a los resultados se proponen varias mejoras a las falencias que se encuentran, elaborándose un cronograma de actividades para realizarlas y conseguir el fin de la organización. En conclusión, se pudo determinar que el 72% registran falencias y errores, es decir, los procesos son realizados en forma rutinaria, sin un orden establecido y generando a su vez una pérdida de tiempo y recursos en la elaboración de los mismos.

Bucheli, (2015). En su investigación propone un modelo de gestión por procesos. Ecuador. Tuvo como finalidad proponer un manual para mejorar la productividad y disminuir las ineficiencias. Siendo este un trabajo descriptivo y propositivo, para la cual se plantearon dos archivos de entrevistas y un formato de observación. Dando como resultado que la empresa no dispone de un direccionamiento estratégico, y menos de un modelo de gestión por procesos que permita desarrollar las actividades de una manera ordenada, lo cual ha impedido que se genere un mejoramiento continuo en la organización, y que no posea capacidad de reacción inmediata ante los requerimientos cambiantes de los clientes y del mercado, imposibilitándole un crecimiento más sólido. Es por ello, que se llegó a la conclusión que la comunicación y gestión a los requerimientos de los clientes de la empresa, presenta defectos, entre lo esperado por los

clientes y lo sugerido por lo empresa, situación que genera inconformidad en la satisfacción del cliente tanto externo como interno y retrasos en los tiempos de ejecución de los procesos.

1.2.2. A Nivel Nacional

Ancasi, (2019) Con su trabajo “Procesos de elección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de MACARI, periodo 2017”. Puno. Planteando el objetivo de conocer la relación entre las variables estudiadas, realizando un trabajo descriptivo correlacional, las técnicas empleadas fueron: Una encuesta diseñada para identificar el proceso de selección del personal, y el desempeño del personal, a la vez se utilizó una ficha de entrevista estructurada, con el fin de identificar la forma adecuada de elegir a los colaboradores que ejecuta la empresa. Identificándose al final el proceso que ejecuta la organización y cómo esto influye en el personal. Hallándose que el 50% de este proceso posee una categoría de malo; de donde el 63% de los encuestados identifican como mala estructura que emplea la municipalidad en el proceso de selección, el 56% especifican que no existe una evaluación teórica o práctica, o de realizarse se ejecuta en pocas ocasiones, siendo esta mala, al igual que las herramientas psicológicas que se emplean.

Colca, (2016). La investigación se basó en desarrollar un proceso de selección de personal y la incidencia en el desempeño en la Municipalidad Distrital de Atuncolla. Puno. Empleando el método deductivo, descriptivo y explicativo, de enfoque cuantitativo no experimental; trabajando con una muestra de 14 servidores públicos. Concluyendo que el 50% de los colaboradores describe que el proceso de reclutamiento es malo, el 64% califica de mala la estructura establecida por la Municipalidad Distrital de Atuncolla para el proceso de selección, así mismo el 57% mencionan que las evaluaciones teórica y práctica no se realizan o raras veces lo hacen y es malo y por último las herramientas psicológicas no son utilizadas es por ello que lo califican como malo. S se concluye que existe un deficiente reclutamiento y selección lo que incide negativamente en el proceso de selección de personal en los servidores públicos en la Municipalidad Distrital de Atuncolla

Yupanqui, (2016). Realizo un trabajo de investigación, Trujillo-2015, de donde se propuso un proceso de reclutamiento y de selección de personal para que se incremente

el desempeño laboral de los docentes de una institución educativa. Se utilizó como técnicas la entrevista y la encuesta. Concluyendo que la institución no cuenta con un área específica, ni con los profesionales calificados para ejecutar el proceso de selección de personal, ni tampoco para realizar correctamente las evaluaciones de desempeño. Los procesos que actualmente se realizan no permiten la contratación del personal eficaz, por lo que trae consigo la contratación de sujetos en las categorías “Regular” – “Malo” lo que se refleja en rotación frecuente de personal.

Gómez, (2018). En el trabajo de administración de procesos y su ventaja competitiva, en universidades privadas en Lima. Se propuso implementar una estrategia de los elementos de la administración por procesos, para generar ventaja competitiva. Trabajo de tipo descriptivo-no experimental, transversal. Obteniéndose que las universidades no poseen esta ventaja en el estilo gerencial. La ventaja se establece por el nivel de estudios y formación profesional de los gerentes, directivos. Por ende se elaboró una estrategia en el diseño de la empresa con respecto a los procesos.

Torres y Vásquez, (2017). Realizaron un trabajo para conocer el proceso de selección y la incidencia en el desempeño del trabajo, específicamente en el área administrativa. Trabajo de tipo correlacional, la obtención de la información fue a través de dos cuestionarios. El primero dividido en dos dimensiones: Reclutamiento del talento humano y selección del talento humano. El segundo con tres dimensiones: Eficacia, eficiencia y motivación laboral. La población evaluada fue el personal administrativo conformada por 35 sujetos, entre la Gerencia, Sub Gerencia, asistentes, secretarías, jefe de RRHH, y sus asistentes respectivamente. Concluyendo que ante un nivel alto en la selección se posee un nivel alto de desempeño laboral, en un 80%, por otro lado, cuando se presenta un nivel de selección bajo, el 80.0% la totalidad de trabajadores calificó al desempeño laboral como bajo.

1.2.3. A Nivel Local

Alvarado y Monsalve, (2017). En la investigación realizada a los trabajadores de una institución andina, se realizó una propuesta de trabajo para el proceso de selección de personal. Chiclayo 2017. Este trabajo busco incrementar la labor de los trabajadores. Teniendo presente la situación problemática que se vive en diversas empresas públicas y/o privadas, realizando una mirada a nivel nacional y local. Partiendo que la empresa

evaluada no posee un proceso idóneo de selección de personas, debiendo a desconocimiento de la empresa y a los propietarios de la misma. Siendo una investigación descriptiva-propositiva, de carácter mixto. Concluyendo que al incorporar a la organización un sistema de selección, teniendo presente las políticas y procedimientos que deben ser consignados incrementara el desempeño laboral de los trabajadores, y por lo mismo la calidad en la atención al cliente externo, incrementando la organización su rentabilidad.

Silva y Ubillus (2015). Desarrollo un trabajo basado en las competencias para el proceso de admisión del personal, en una organización de transporte de carga pesada. Chiclayo. Para ello se empleó una encuesta, que se realizó a todo el personal administrativo, en los diferentes niveles jerárquicos, de igual manera se empleó otra encuesta con el fin de identificar las competencias más relevantes para este rubro de trabajo. Permittiendo esta última encuesta las capacidades que se necesitan para cada nivel de jerarquía. Se realizó entrevista al encargado del área de Recursos Humanos. Entre los resultados que se obtuvo fue: la insuficiencia en el proceso formal de selección de personal, de donde no se identifica los perfiles de puestos, el proceso de reclutamiento no es idóneo; por lo mismo se elaboró un proyecto para mejorar el proceso de selección.

Cruz y Llontop, (2018). Con su trabajo, donde platearon una propuesta para mejorar el proceso de programación académica, específicamente en la Facultad de Ciencias Empresariales, de una Universidad Privada de Chiclayo. Con un trabajo cualitativo, considerando para recolectar los datos, la experiencia de los sujetos involucrados, empleándose entrevistas a cada uno. Hallándose que las escuelas académicas que pertenecen a la Facultad, no cuentan con suficiente tiempo para realizar proyección de grupos horarios, cambio de docentes, evaluación de errores en los sílabos. Por lo que primero se debe mejorar la relación entre las áreas involucradas en cada proceso, de esta manera mejorar el proceso mismo de cada actividad a ejecutar.

Quevedo, (2018). Realiza una propuesta de mejora para atender los reclamos comerciales de la institución de Electronorte S.A., con la finalidad de disminuir los costos que demandan esta atención. De donde se obtuvo como resultados que la organización debe poseer procesos normalizados y eficaces, que permitan la atención de estos reclamos. Esta conclusión surge del diagnóstico que se realizó a la empresa, de

donde se concluye que de los diferentes costos que posee un reclamo, existe un total de S/ 65,26 por reclamo.

Rivas y Zúñiga, (2016). Realizaron una tesis de gestión del proceso en la comercialización, con la finalidad de diseñar flujogramas para identificar eficazmente las operaciones. Trabajo de tipo descriptivo correlacional; encontrándose que la institución objeto de estudio no tiene un adecuado proceso estructurado en sus actividades de comercialización, concluyendo que de acuerdo al flujo y avance de la organización se requiere del diseño de flujogramas para la continuidad del parque automotor en el país y en el mundo.

1.3. Teorías relacionadas

1.3.1. Gestión por procesos

Gestionar procesos significa poseer disciplina, la cual intenta orientar a la organización a identificar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar aquellos procesos en la empresa, generando así la fidelidad del usuario (Bravo, 2013).

1.3.1.1. Procesos

Pardo, (2017). Define los procesos como el conjunto de actividades interrelacionadas por la cual el inicio de estas se transforma en la salida o resultado. Constituye lo que se debe hacer, en el trabajo a desarrollar para lograr un resultado determinado.

Maldonado, (2011). Nos dice que es el conjunto de acciones que se organizan para lograr un fin, considerando la elaboración de objeto o el brindar un servicio hasta la construcción de una acción interna.

Moreira, (2006). Son las actividades que intervienen y tiene relación entre sí en el sistema y que dan pie a la evolución y continuidad de la información, donde las entradas a un proceso del sistema pueden constituir la salida de otro y viceversa.

La importancia de la gestión por procesos nos permitirá que las aéreas o jefaturas puedan desarrollar actividades de manera precisa, con una responsabilidad clara y delimitada, y sobre todo en el tiempo establecido, lo cual genera eficiencia y valor hacia nuestro cliente interno o externo y de manera directa al responsable del proceso.

1.3.1.2. Tipos de procesos

Pérez, (2004). Menciona cuatro de los tipos de procesos:

1. Procesos estratégicos

Conocidos como claves o estratégicos, definen y ponen en práctica la estrategia de la empresa en cuanto a lo que es actualmente (misión) y lo que busca ser en el futuro (visión) para ser sustentable. En este nivel podrían ubicarse los core-process o procesos centrales de negocios.

2. Procesos Operativos

Este proceso operativo /realización son aquellos que transforman las entradas en productos o servicios para el cliente. Estos procesos se dirigen de cliente a cliente (interno o externo) con el fin de integrar procesos técnicos con los cuales alcanzar los procesos centrales estratégicos; es decir, el valor añadido actual y futuro.

3. Procesos de Apoyo

Son los que brindan soporte al resto de procesos suministrando recursos humanos y materiales. De esta manera contribuyen a la generación de valor añadido.

*Reclutamiento del personal

* Formación,

* Mantenimiento

* Información

* Compras

1.3.1.3. Elementos de un proceso

Según Pérez (2017) indica los siguientes:

Entrada “Inputs”: Procedentes del proveedor del proceso que han de responder a los estándares o criterios de aceptación previamente definidos.

Medios y Recursos: La ejecución de acciones del propio proceso pero que no poseen cambios en el desarrollo del mismo.

Salida “Outputs”: Son los rendimientos dados en la acción realizada, ofreciéndose a los clientes de acuerdo a lo que solicita o demanda en el outputs.

Sistema de control: Está compuesta por la agrupación de indicadores y medidas de rendimiento, así como por el nivel de orientación del mismo a la

satisfacción de las necesidades y expectativas de la clientela interno y externo.

Alcance o límite del proceso: Limita el inicio y fin del proceso, iniciando desde la identificación de lo que se necesita y las expectativas del cliente, y culminando con la eficacia de la misma. (pag.65)

1.3.1.4. Factores de un proceso

- a. Personas:** Son todos los sujetos involucrados, los cuales poseen destrezas y competencias apropiadas. El proceso de gestionar los brinda el proceso adecuado en la contratación, integración y desarrollo de los mismos.
- b. Materiales:** Estos deben ser proporcionados por los encargados de la “Gestión de proveedores”, desde los insumos, materia prima, información y el uso de los mismos.
- c. Recursos físicos:** En esta parte se refiere a todo el proceso de obtención de bienes y el mantenimiento de la misma, desde maquinarias, software, etc.
- d. Métodos/Planificación del proceso:** Se refiere a cómo utilizar los recursos que se poseen, incluyendo la medición y evaluación del mismo, se puede considerar:
 - Funcionamiento del proceso (medición o evaluación)
 - Producto del proceso (medida de cumplimiento)
 - La satisfacción del cliente (medida de satisfacción)
- e. Medio ambiente o entorno:** Lugar donde se realiza el proceso. Encontrándose estable cuando el resultado que se espera es logrado, en caso de existir errores que se debe conocer que cuál es el factor que está afectando para mejorar esta acción.

1.3.1.5. Agentes del proceso

Según Illera, (2015). En su libro define los agentes del proceso.

- a) Clientes:** es el destinatario del resultado del proceso u output. Los clientes pueden ser: internos, si pertenece a la propia institución y externos si son ajenos a la misma. El proceso debe estar orientado a satisfacer los requerimientos de los

clientes con respecto al output que se les entrega. Los clientes, internos son los agentes por personas de la administración, ya sean funcionarios o laborales destinatarios del output de alguno de los procesos de la organización.

b) Proveedores: Son las funciones de la institución o individuos que aportan input al proceso. Al igual que los clientes, podrían ser proveedores internos o externos.

c) Responsable o propietario del proceso: Es el individuo encargado de controlar el buen funcionamiento del mismo, realizando un seguimiento de los indicadores que conforman el sistema de control, verificando que se alcancen los resultados objetivos (en términos de eficacia, eficiencia, calidad, etc.), y procurando la mejora continua del proceso, para lo cual llevara a cabo las modificaciones necesarias.

d) Otros agentes implicados: Hace referencia a todos aquellos agentes, a excepción de los clientes, proveedores y los propietarios del proceso, que tienen un interés económico o de otra índole en las actividades y en el rendimiento de los procesos de la organización, y que, por tanto, se ven afectados por los resultados de los mismos.

1.3.1.6. Procedimientos:

Luna, (2014). “Son aquellos que indican cronológicamente la forma bajo la cual se debe realizar el trabajo con los pasos de inicio, desarrollo y acuerdo con las políticas establecidas”.

Pérez, (2010). Conocido como la serie de pasos definidos, que permiten trabajar correctamente disminuyendo la probabilidad de error, omisión o de accidente. También lo define como el modo de ejecutar determinadas operaciones que suelen realizarse de la misma manera.

Palma, (2009). Es la descripción de las operaciones, presentación por escrito, en forma narrativa y secuencial, de cada una de las operaciones que se realizan en un proceso, explicando en qué consisten, cuándo, cómo, dónde, con qué, y cuánto tiempo se hacen, señalando los responsables de llevarlas a cabo.

1.3.1.7. Importancia de los procedimientos

Münch y García (2014) nos dice que los procedimientos son importantes debido a lo siguiente:

Se puede describir al procedimiento como el hábito o costumbre de un organismo social, estableciendo una analogía directa con los hábitos de una persona, se puede ver la importancia que estos tienen en su vida. Si una persona tiene hábitos o costumbres negativas, su vida estará llena de obstáculos y nunca se podrá realizar plena ni satisfactoriamente. Del mismo modo, si todo organismo social tiene procedimientos complejos, ilógicos contradictorios, etc, tampoco podrá realizar los objetivos señalados. De aquí la importancia del estudio y mejoramiento de los procedimientos. En conclusión, los procedimientos son fundamentales para planear adecuadamente, dado que:

- ✓ Determinan el orden lógico que deben seguir las actividades
- ✓ Promueven la eficiencia y especificación
- ✓ Delimitan responsabilidades, evitan duplicidades
- ✓ Determinan como deben ejecutarse las actividades y también cuando y quien
- ✓ deben realizarlas.
- ✓ Son aplicables en actividades que se presentan repetitivamente.

El cambio de comportamiento se debe llevar a cabo de manera especial con los mandos y directivos, aquellos que administran la institución; una de las mayores dificultades no se debe al elemento técnico o de gestión, más bien a un cambio de actitud de los individuos, asimismo el autor describe que se debe crear y desarrollar una actitud y mentalidad abierta al cambio, así como una cultura laboral que permita favorecer cada iniciativa del trabajador y así como desechar aquellas malas prácticas de los directivos.

1.3.1.8. Clasificación de los procedimientos

Münch y García (2014) nos dice que los procedimientos cuentan con características importantes como:

- a) **Completo:** se considera al elemento material y humano, así como el objetivo deseado.

- b) **Coherentes:** ya que sus pasos son sucesivos, complementarios y conllevan a un mismo objetivo
- c) **Estables:** Firmeza el curso establecido, que no cambie a menudo, sino únicamente cuando surjan emergencias
- d) **Flexibles:** Permiten resolver emergencia sin romper la estructura establecida y restablecen el procedimiento al cesar la emergencia.
- e) **Continuados:** Tienden a perpetuarse ,una vez establecidos no se desvían de su curso y cuando hay modificaciones simplemente se agregan a los ya establecidos

1.3.1.9. Objetivos de los procedimientos

Münch y García (2014) nos dice que los objetivos de los procedimientos son:

- ✓ Establecer la secuencia para efectuar las actividades rutinarias y específicas para evitar la realización de un trabajo repetitivo desde el comienzo hasta su finalización.
- ✓ Establecer el orden cronológico y la secuencia de actividades que deben seguirse en la realización de un trabajo repetitivo.
- ✓ Determinar el orden en que deben realizarse un conjunto de actividades
- ✓ Simplificar los métodos de trabajo, eliminar las operaciones y la papelería innecesaria, con el fin de reducir los costos y dar fluidez y eficacia a las actividades
- ✓ Eliminar operaciones, combinándolas entre si o suprimiéndolas
- ✓ Cambiar el orden de las operaciones para que se logre mayor eficacia
- ✓ Eliminar transportes innecesarios o reducirlos al mínimo para evitar tiempo
- ✓ Eliminar las demoras con el fin de evitar tiempo.
- ✓ Centralizar las inspecciones conservando el control interno
- ✓ Situar las inspecciones en el punto clave
- ✓ Eliminar estacionamientos aparentemente necesarios para eliminar los “cuello de botellas”.

1.3.1.10. Etapas de los procedimientos

Münch y García (2014) describe las siguientes etapas:

- ✓ Identificación de productos o servicios a alcanzar
- ✓ Determinación del objetivo del procedimiento

- ✓ Análisis e identificación de requisitos e información de entrada
- ✓ Levantamiento de información general y estructuración
- ✓ Determinación de etapas claves y niveles de decisión
- ✓ Análisis de delegación de facultades y desconcentración administrativa

1.3.1.11. Manual de procedimientos.

Enrique, (2009) afirma que constituyen un documento técnico que incluye información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específicas en una organización.

Elementos de los manuales de procedimientos

Enrique, (2009) menciona que la estructura del manual de procedimiento, tiene su orden, sin embargo, existe una variedad de manuales, dependiendo de la persona que lo elabora y que tan preciso o sencillo lo requiera; la estructura puede ser la siguiente:

- a) **Identificación**, se considera la información de la organización, desde el símbolo, nombre, denominación del manual, fecha de elaboración, número de páginas y datos relativos
- b) **Índice**, aquí se indica la relación tal como capítulo y apartado del manual.
- c) **Introducción**, reseña clara y concisa de lo que trata el documento.
- d) **Objetivo**, señala en el documento el logro esperado.
- e) **Alcance**, se refiere al requisito que se necesita para alcanzar el objetivo.
- f) **Responsable**, es la persona encargada o área que tiene designado realizar el proceso.
- g) **Políticas**, referido a los criterios que orientan y facilitan las operaciones.
- h) **Concepto**, referido a las palabras que se emplean en el procedimiento y las cuales deben estar consignadas en el manual.

- i) **Procedimientos**, son la descripción detallada de las operaciones, se entregan escritas y de manera progresiva, describiendo en qué consiste el procedimiento, cómo, dónde y con qué se lleva a cabo.
- j) **Diagrama de flujo**; es una representación gráfica la sucesión en que se realizan las operaciones de un procedimiento, el recorrido de formas o materiales o ambas cosas. En ellos se muestran las áreas o unidades administrativas y los puestos que intervienen en cada operación descrita. Además, pueden mencionar el equipo o los recursos que se deben utilizar en cada caso.
- k) **Formas**; Formas impresas que se utilizan en un procedimiento, las cuales se intercalan después de los diagramas de flujo, que a su vez se mencionan, por lo regular, en el apartado de concepto.
- l) **Glosario**, es la lista que explica de forma técnica algunos conceptos relacionados en el contenido.

1.3.2. Selección:

“Proviene del vocablo latino selectio. Se basa en la actividad y efecto de optar a una determinado ser u objeto de entre otros más. En donde lo elegido se aparta de lo demás por dedición que la persona que se encuentra haciendo el proceso de selección (Bembibre, 2010).

Seleccionar requiere elegir al candidato adecuado para un cargo específico, es decir que la selección implica averiguar entre cada uno de los candidatos, al que más se asemeja al puesto requerido, de acuerdo a los solicitado por el área requerida y por ende a la empresa. La finalidad es mantener o incrementar el desempeño en el colaborador, y por ende eficacia empresarial. Por lo que seleccionar implica solucionar dos principales aspectos: Adecuación del sujeto a las actividades a realizar, y la efectividad del sujeto en el puesto asignado (Chiavenato, 2007).

La noción de selección implica tener una decisión más o menos justa ya que por lo general los procesos para la selección de personas de la organización o de un objeto podría basarse en criterios objetivos o subjetivos según se de cada caso.

Se debe de considerar que seleccionar también significa que algún candidato no cubrirá y mucho menos pasará los criterios solicitados, quedando fuera de este

proceso. Pero a la vez se debe considerar que todo este proceso que es ejecutado por otros profesionales puede emplear criterios objetivos y subjetivos. Aunque a pesar de emplear criterios objetivos, de un modo u otro se involucran los criterios subjetivos.

1.3.2.1. Pasos para la selección de personal

De acuerdo a Alles (2006) establece 20 pasos para una buena selección de personal.

- 1. Necesidad de cubrir una posición*
- 2. Solicitud de personal*
- 3. Revisión del descriptivo del puesto*
- 4. Recolectar información sobre el perfil*
- 5. Análisis sobre eventuales candidatos internos*
- 6. Decisión sobre realizar búsqueda interna o no*
- 7. Definición de las fuentes de reclutamiento*
- 8. Recepción de candidaturas*
- 9. Primera revisión de antecedentes*
- 10. Entrevistas*
- 11. Evaluaciones específicas y psicológicas*
- 12. Formación de candidaturas*
- 13. confección de informes sobre finalistas*
- 14. Presentación de finalistas al cliente interno*
- 15. Selección del finalista por cliente interno*
- 16. Negociación*
- 17. Oferta por escrito*
- 18. Comunicación a postulantes fuera del proceso*
- 19. Proceso de admisión*
- 20. Inducción*

La selección "es escoger a un individuo adecuado para el puesto requerido".
(Chiavenato, 2007)

Escoger significa seleccionar entre las personas seleccionar a los más óptimos en ocupar un cargo que se encuentra vacante, con la intención de que la empresa se mantenga eficiente, así como la rentabilidad de la organización.

1.3.2.2. Proceso de selección

En la administración la jefatura del talento humano realiza el proceso selección para candidatos que optan a ocupar la plaza libre de entre el amplio conjunto de currículums que tiene en su poder. Asimismo, al elegir a los que son los más apropiados para el cargo, realizando entrevistas personales y grupales para verificar los conocimientos, capacidades y cualidades de los mismos, con esta serie de datos será como finalmente se elegirá a la persona más adecuada para pasar a formar parte de la empresa.

Todo procedimiento de selección que realiza las organizaciones de la administración debe tomar en consideración, mínimamente los siguientes requisitos:

- Evaluación curricular
- Evaluación técnica
- Evaluación psicológica
- Entrevista

Castillo, (2006) “Los procesos de selección tiene como inicio a la convocatoria que la efectúa la institución y finalizan con la contratación y la suscripción de los contratos. Las convocatorias se realizan por un medio de comunicación que esté al alcance ya sea local o nacional o por el portal web deseado”.

Gabin, (2009) “Los aspirantes a realizar las pruebas de selección deben presentar solicitud para participar en los procedimientos de ingresos, en el plazo de veinte días naturales a partir de la convocatoria. La presentación de solicitud no obliga al aspirante a acreditar que reúne todas las condiciones exigidas en la convocatoria, sino que es suficiente con su manifestación en este sentido.

Finalizado el plazo de presentación de solicitudes, la autoridad convocante, en el plazo máximo de un mes, publicara en el BOE una resolución con la lista provisional de admitidos y excluidos. Existe un plazo de subsanación de diez días, transcurrido los cuales se aprueba la lista definitiva de aspirantes admitidos. En la resolución se indicará el lugar donde se desarrollarán los ejercicios, fecha de comienzo y orden de actuación. Las sucesivas pruebas serán anunciadas con doce horas de antelación, si se trata del mismo ejercicio, y con 24 horas si es un ejercicio diferente.

Finalizado todo el proceso se debe publicar la lista de aprobados, por orden de puntuación en el BOE y los aspirantes son nombrados funcionarios en prácticas,

debiendo realizar un curso selectivo y/o un periodo de prácticas, a cuyo término se establecerá el orden de los ingresados en cada promoción y se trasladará a su hoja de servicios. Durante este periodo cobran retribuciones del puesto asignado.

Una vez que los aspirantes han aprobado el curso o la fase de prácticas, que figuraban en las convocatorias, son nombrados funcionarios de carrera. El suspenso de esta última fase de prácticas supondrá que el aspirante pierde todos los derechos, sin haber adquirido la condición de funcionario. Superadas las pruebas y la fase de prácticas los aspirantes deberán presentar, en el plazo de 20 días naturales, los documentos acreditativos de reunir las condiciones de reunir que se habían fijado en la convocatoria.

Cumplido este último requisito el aspirante (nombrado funcionario de carrera) tomara posesión de su plaza en el transcurso de un mes. Cuando un funcionario es nombrado como tal, se inscriben sus datos personales y el número de registro de persona, a partir de ese momento se anotará cualquier acto que afecte a la vida administrativa del funcionario. El registro central está en la Dirección General de la Función Pública, y en él se inscribe a todo el personal al servicio de la Administración del Estado. Las Comunidades Autónomas y la Administración Local tienen sus registros propios, pero todos los registros de personal de la Administración Pública actúan coordinadamente.

1.3.2.3. Reclutamiento:

Gallego y Tablado (2012) “Es un procedimiento que escoge a un número determinado de candidatos que, es principio, se ajustan al perfil profesional establecido.

Castro y Rufino (2010) “Conocido como el procedimiento de identificación e interés por candidatos potencialmente capacitado para llenar una posición disponible en la empresa; la técnica para reclutar más habitual será: candidatos presentados por empleados o socios de la empresa (...). Una vez tengamos un conjunto de candidatos, habrá que dar inicio al proceso de selección”. (Castro y Rufino, 2010)

Desarrolladores (2016). Procesos mediante los cuales en una empresa se identifican y se atraen a los posibles trabajadores, los cuales deben ser los más capaces e idóneos para cumplir con los objetivos institucionales.

1.3.2.4. Reclutamiento interno

Es el primer proceso que se orienta a cubrir una vacante abierta, mediante la selección de un trabajador de la empresa para que cubra la vacante. Se puede utilizar una transferencia simple, con promoción o por ascenso.

El procedimiento de reclutar internamente se debe dar de manera eficiente y transparente. Es de suma importancia otorgar a los trabajadores las oportunidades para enunciar el beneficio de cubrir una vacante específica. La organización debe tener establecido canales comunicación que permitan informar a todos los trabajadores cuando una vacante está disponible.

Consecutivamente se puede realizar una convocatoria para un concurso interno, estableciendo con claridad el proceso de reclutamiento contando con analizar cada uno de los resultados de la evaluación de desempeño, las revisiones, entrenamiento y sobre todas las capacitaciones recibidas, etc

1.3.2.5. Reclutamiento externo

Existe una variedad, entre ellas tenemos:

Candidatos espontáneos: aquellos candidatos que dejan su hoja de vida en la institución sin que se le haya requerido, a la espera que lo tomen en cuenta ante un futuro proceso de selección.

Recomendaciones de los empleados de la organización: los trabajadores actuales tienen la posibilidad de realizar recomendaciones a personas externas ante alguna vacante disponible. Tiene sus ventajas ya que los trabajadores recomiendan a sus compañeros y estas personas pueden desenvolverse de manera óptima en el puesto que se le asignó, valorando la confianza que se les otorgo.

Anuncios en periódicos: Los avisos en estos medios de comunicación, permiten la búsqueda de personas idóneas para ciertas tareas, que en algunos casos son difíciles de cubrir, permitiendo a su vez poseer una base de futuros candidatos para otros puestos.

Agencias de empleos: las mencionadas actúan como nexo ante alguna vacante y el candidato, existen muchas entre ellas se encuentra las online y las tradicionales. Las online pueden reunir una mayor cantidad de hojas de vida o CV en poco tiempo y de fácil acceso.

Empresas (head hunter) o identificadoras de nivel ejecutivo o cazadoras de talentos Se refiere a empresas encargadas de obtener personas óptimas para ciertos puestos, puestos estratégicos por encargo de una organización contratante.

1.4. Formulación del problema

¿De qué manera la gestión de procesos y procedimientos mejorara la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020?

1.5. Justificación e importancia del estudio

De manera teórica un trabajo se sustenta ya que se muestra las bases a teorías aceptadas científicamente. (Ñaupas, Novoa, Mejía y Villagómez, 2011).

Estas teorías se encuentran relacionadas estrechamente con las variables en estudio, como es el caso de los procesos de selección, considerando la teoría de Alles (2006), y en la variable de selección de personal a Chiavenato (2000).

A nivel metodológico este trabajo se ejecutó desde un enfoque cuantitativo, con la única finalidad de hallar resultados estadísticos, que permitieron cuantificar las variables estudiadas en resultados estadísticos reales, así mismo se logra describir las cualidades que posee una organización para con el compromiso y producción en el ámbito laboral.

Considerando la importancia a nivel social se tendrá en cuenta que permitirá generar soluciones a un problema y generar una teoría con respecto a la realidad actual, estableciéndose estrategias a la problemática planteada.

1.6. Hipótesis

La Gestión de procesos y procedimientos mejora la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

1.7. Objetivo

1.7.1. Objetivo General

Proponer una gestión de procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

1.7.2. Objetivos específicos

Diagnosticar la situación de los Procesos y procedimientos en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Analizar los resultados de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Elaborar procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

II. METODOS

2.1. Tipo y diseño de la investigación

2.1.1. Tipo de la investigación

El trabajo fue descriptivo, debido a que se desea describir cuales son los procesos y procedimientos de selección. De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2014) la definen como un “fenómeno estudiado el cual tienes sus componentes que miden conceptos y definen variables” (pag.80)

El Diseño Descriptivo consiste en llevar a conocer las situaciones y describir lo que se desea dar a conocer. Su objetivo no tiene limitación a la hora de recolectar datos, este se encarga de conocer las relaciones que hay entre dos o más variables las cuales se están narrando, a la vez es no experimental, debido a que las variables en un estudio no fueron manipuladas y observaron en su contexto natural durante toda la presente investigación.

2.1.2. Diseño de la investigación

Fue no experimental, de acuerdo a Briones, (2002) la describe a aquellas variables independientes, las cuales no se pueden manipular. (pag.46), entonces el diseño no experimental es aquel diseño que las variables independientes no se pueden manipular, solo serán para validar la propuesta que se puede implantar.

Diseño Descriptivo cuantitativo, porque se va describir la realidad problemática del presente tema de investigación, y también se podrá definir y medir la variable del estudio, a la vez un trabajo cuantitativo se refiere a la recolección de información, a través de una medición, logrando de esta manera comprobar las hipótesis planteadas por el investigador; todo ello en base a una medición numérica y el análisis estadístico SPSS, el cual permite medir los resultados en base un sustento científico. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

La investigación se encargará de proponer la gestión de procesos y procedimientos basados en los procesos de selección de personal, lo que permitirá contribuir a una gestión eficiente por parte de la organización.

El trabajo tendrá un enfoque cuantitativo, realizándose la recogida de información, ya que se describió, explicó y predijo los fenómenos de estudio, con la finalidad de comprobar las hipótesis, y determinado que teoría se relaciona con la variable en estudio.

G X ← O

Donde:

G= Grupo de sujeto Trabajadores

x= Tratamiento

O=Medición de los sujetos

X=Programa de mejora

2.2. Variable de Operacionalización

2.2.1. Variable independiente:

Gestión por procesos

Gestionar procesos significa poseer disciplina, la cual intenta orientar a la organización a identificar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar aquel proceso en la empresa, generando así la fidelidad del usuario (Bravo, 2013).

2.2.2. Variable dependiente:

Selección de personal

Bembibre (2010). Está basado en la actividad y efecto de optar a una determinado ser u objeto de entre otros más. En donde lo elegido se aparta de lo demás por dedición que la persona que se encuentra haciendo el proceso de selección. Seleccionar personal implica elegir quién es la persona apropiada para el puesto determinado, es decir detectar de entre todos los candidatos al más o a los más apropiados para el puesto que se está solicitando en la organización.

Tabla 1
Operacionalización de la variable Procesos

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
PROCESOS	Gestionar procesos significa poseer disciplina, la cual intenta orientar a la organización a identificar, diseñar, formalizar, controlar y mejorar aquel proceso en la empresa, generando así la fidelidad del usuario (Bravo, 2013).	<i>Procesos estratégicos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Procesos claves</i> - <i>Procesos centrales</i> 	Técnicas: <i>Encuesta</i>
		<i>Procesos Operativos</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Necesidades del cliente</i> - <i>Evaluación del proceso</i> 	
		<i>Procesos de Apoyo</i>	<ul style="list-style-type: none"> - <i>Soporte</i> - <i>Generación de valor</i> 	

Fuente: elaboración propia

Tabla 2 Operacionalización de la variable Selección

Variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Técnicas e instrumentos
SELECCIÓN DE PERSONAL	Bembibre (2010). Se basa en la actividad y efecto de optar a una determinado ser u objeto de entre otros más. En donde lo elegido se aparta de lo demás por dedición que la persona que se encuentra haciendo el proceso de selección. Seleccionar personal implica elegir quién es la persona apropiada para el puesto determinado, es decir detectar de entre todos los candidatos al más o a los más apropiados para el puesto que se está solicitando en la organización.	Reclutamiento	- <i>Procedimientos internos</i> - <i>Perfiles de puesto</i>	<p>Técnicas: <i>Encuesta y entrevista</i></p> <p>Instrumentos <i>Cuestionario</i> <i>Ficha de entrevista</i></p>
		Elección	- <i>Métodos</i> - <i>Técnicas</i>	

Fuente: elaboración propia

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Referido a la totalidad de los involucrados en la evaluación, quienes tienen ciertas particularidades en común, integrándolos los sujetos a ser evaluados en el lugar de la evaluación, por lo que será esta la población que dará la información pertinente a lo planteado por el evaluador. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

La totalidad de trabajadores en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020 fue de 19 trabajadores

2.3.2. Muestra

Constituido por una parte de la población, quienes a través de un censo – grupo determinado de sujetos seleccionados que hacen referencia a la población a evaluar- considerándose para este trabajo a toda la población en su totalidad, trabajando así con una población muestral, ya que al ser pequeña la población se considera a todos los colaboradores u referentes a evaluar. (López y Hernández, 2016)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnicas:

Encuesta: Denominada a una ficha de campo utilizada, con la cual se extraerá información relevante y necesaria para nuestro trabajo. (López y Fachelli, 2015) especifican que las encuestas son técnicas donde se recogen datos a través del uso de las preguntas a los involucrados, en la misma investigación, la cual permitirá obtener sistemáticamente medidas acerca de la problemática que se trabaja.

Entrevista: especifican que la entrevista permite obtener información a través de un procedimiento directo entre entrevistado y entrevistador, respondiendo el entrevistado a una serie de preguntas diseñadas en función de lo que se pretende investigar. (Colás y Hernández, 2001), citado por (Bernal, 2010)

2.4.2. Instrumento de recolección de datos:

Son instrumentos que va utilizar la persona a investigar para obtener y recopilar la información que necesita. En el presente trabajo se utilizará una encuesta con escala Likert con cinco niveles, la que consta de diversas preguntas e ítems para variable dependiente que es selección de personal. (Valderrama, 2016)

Cuestionario: Es la totalidad de ítems, la cual generará los resultados los cuales se requerirán para cumplir con el objetivo que cada proyecto va a investigar, trata de recolectar e informarse según la variable a estudiar y sobre todo en el lugar a investigar. (Bernal, 2010, p.250)

Guía de entrevista: Se refiere a los temas que se van a trabajar, ya sea a través de preguntas, entrevistas, etc. En la guía de entrevista se considera la Experiencia profesional, historia de la familia, estudios, etc. Permitiendo al investigador reorganizar su trabajo, generando un clima de empatía y confianza con los investigados.

2.4.3. Validez:

Se refiere a la autenticidad de cada uno de los instrumentos, empleado en las investigaciones, para esta ocasión se trabajará con tres jueces expertos de acuerdo a la especialidad en donde se está trabajando, y de acuerdo a los lineamientos estipulados por la Universidad, estos jueces se encargarán de dar visto bueno a los instrumentos que se emplearán, asegurando la validez del mismo.

2.4.4. Confiabilidad:

Referido al nivel de confiabilidad de las preguntas con los que se trabajan en el cuestionario a aplicar, determinándose el alfa de Cronbach, en que establece la uniformidad de cada variable.

2.5. Procedimiento de Análisis de Datos:

En esta parte estadística, en que trabaja para la obtención de resultados, y para fines de este trabajo se empleo el software SPSS V. 25.0, de donde se obtienen las tablas, frecuencia y porcentajes por ítem, y finalmente se evaluarán con cada objetivo planteado.

Tabla 3

Estadísticas de fiabilidad gestión por procesos

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	17

Fuente: SPSS V. 25

Tabla 4

Estadísticas de fiabilidad selección de personal

Alfa de Cronbach	N de elementos
,784	23

Fuente: SPSS V. 25

2.6. Aspectos Éticos

Considerando que toda investigación debe poseer los aspectos éticos, el autor tendrá en consideración las referencias bibliográficas empleadas y consultadas en este trabajo manteniendo el derecho de autor. Ciñéndose a los requisitos que se solicitan en cada trabajo de investigación y preservando la credibilidad del estudio en mención. Toda la información recopilada se encontrará en la bibliografía de este trabajo y considerando el estilo APA, como se solicita. Así mismo se especifica que esta información que se obtendrá en la presente investigación es con fines netamente académicos, no representando peligro para la organización donde se realizará este trabajo.

Alcaraz, Rojas, y Noreña (2012) manifiestan que en toda investigación los autores deben comprometerse a desarrollar desde un inicio su estudio en base a criterios éticos que les permitan salvaguardar la calidad de su trabajo de principio a fin, como, por ejemplo:

Tabla 5

Criterios de rigor ético

Criterios	Características éticas del criterio
Claridad en los objetivos de Investigación	Objetivos claros y precisos que evadan las posibles desviaciones en la investigación.
Transparencia en los datos obtenidos	Los datos recopilados no tuvieron modificación o alteración alguna, ya que lo que se trabajó en base a la realidad actual de la organización y observar la mejora.
Confidencialidad	A los participantes de la investigación se les indicó explícitamente que la información recaudada fue protegida y que no se divulgó sin su consentimiento.

Fuente: Alcaraz, Rojas y Noreña, (2012)

2.7. Criterios de rigor científico

Indica que, las investigaciones veraces han surgido conceptualizaciones de criterios científicos que estos estudios deben cumplir para la calidad de la misma. (Alcaraz, Rojas, y Noreña, 2012).

Tabla 6

Criterios de rigor científico

Criterio Rigor Científico	Investigación Cuantitativa	Medición
Valor de verdad	Validez interna	Hay vínculo entre el contexto moderno y los datos a recopilar en la encuesta.
Consistencia	Fiabilidad interna	Constará de un nivel de confianza alto de los instrumentos que tiene relación con los indicadores.
Neutralidad	Objetividad	El estudio se ejecutara de manera independiente, ya que no influye con el resultado del investigador.

Fuente: Alcaraz, Rojas, y Noreña (2012)

III. RESULTADOS

3.1. Tablas y figuras

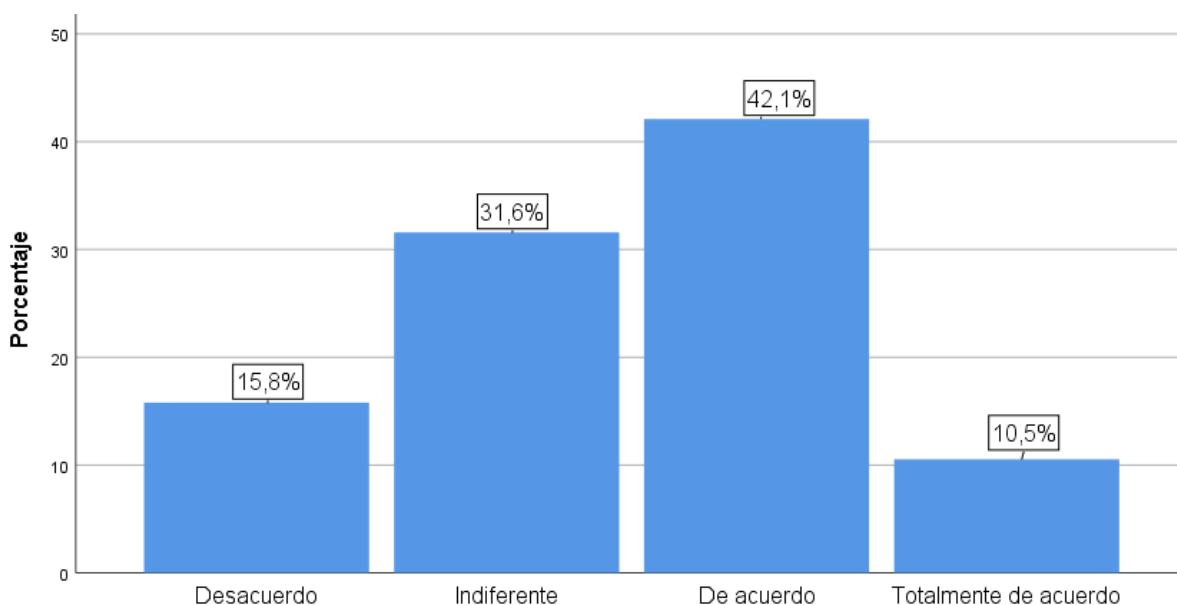
3.1.1. Procesos y procedimientos en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Tabla 7

La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	3	15,8	15,8	15,8
Indiferente	6	31,6	31,6	47,4
De acuerdo	8	42,1	42,1	89,5
Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados

Figura 1. Del total de trabajadores encuestados el 42,1% está de acuerdo a que la planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados, asimismo el 31,6% se manifiesta indiferente.

Elaboración propia

Tabla 8

La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	7	36,8	36,8	36,8
	De acuerdo	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

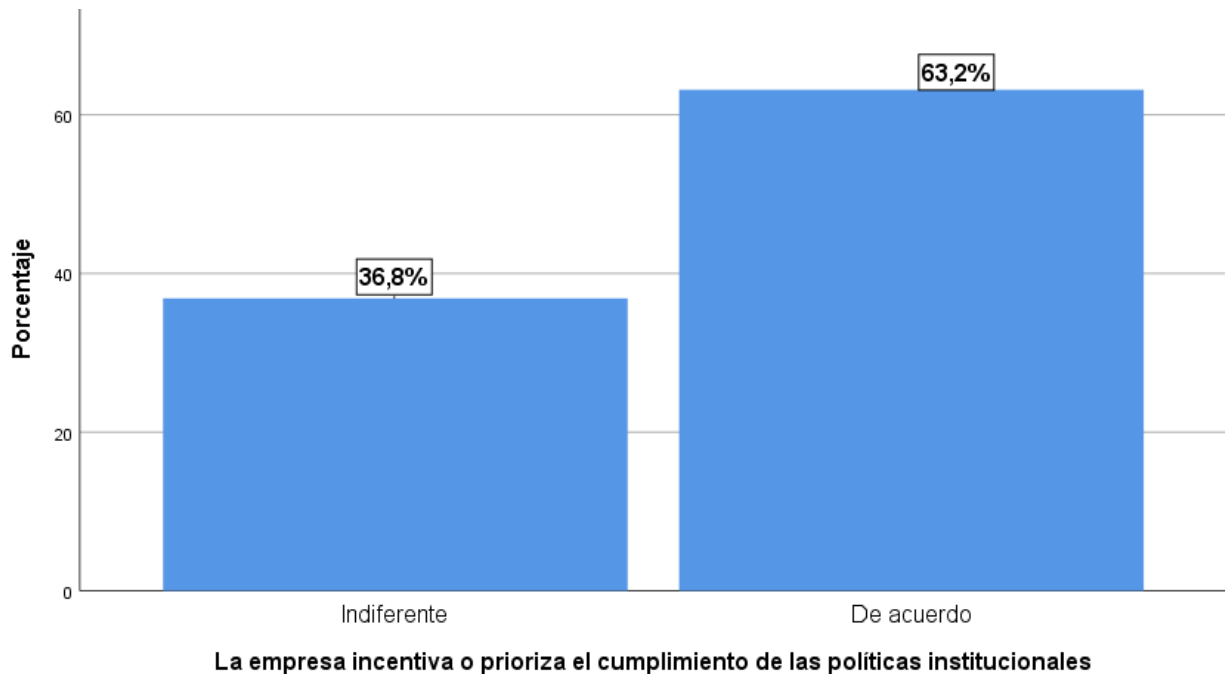


Figura 2. Del total de trabajadores el 63,2% esta de acuerdo en que la empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales, a la vez el 36,8%, se manifiesta indiferente.

Elaboración propia

Tabla 9

La institución posee políticas institucionales

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	Indiferente	10	52,6	52,6	63,2
	De acuerdo	5	26,3	26,3	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

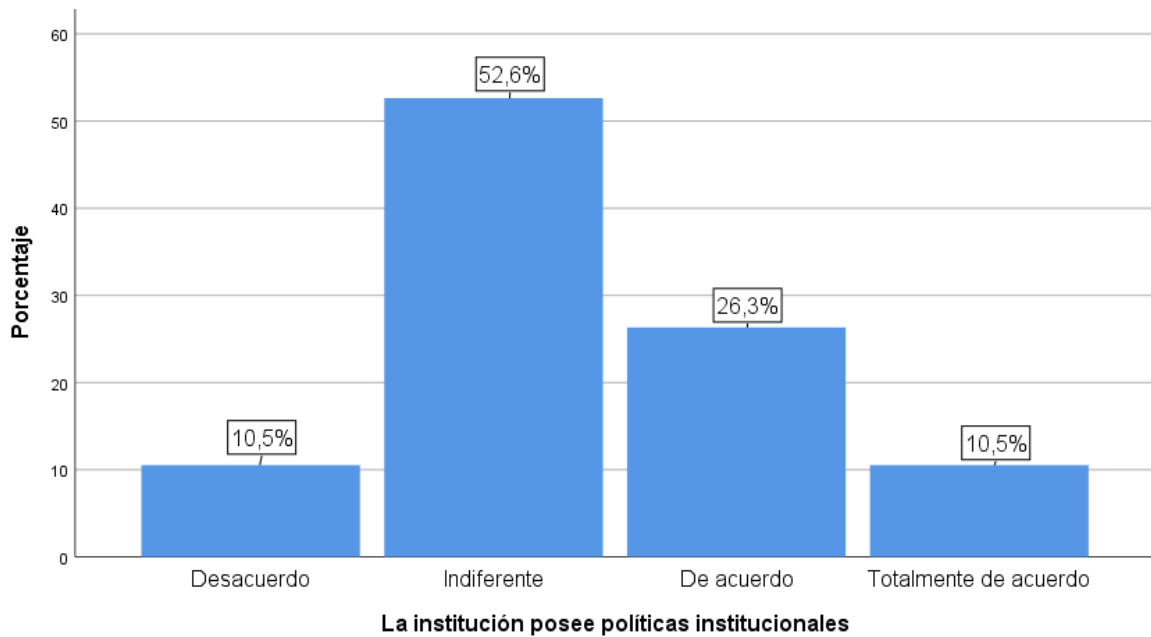


Figura 3. Del total de trabajadores el 52,6% se muestra indiferente ante la interrogante la institución posee políticas institucionales, asimismo el 26,3 se manifiesta de acuerdo.

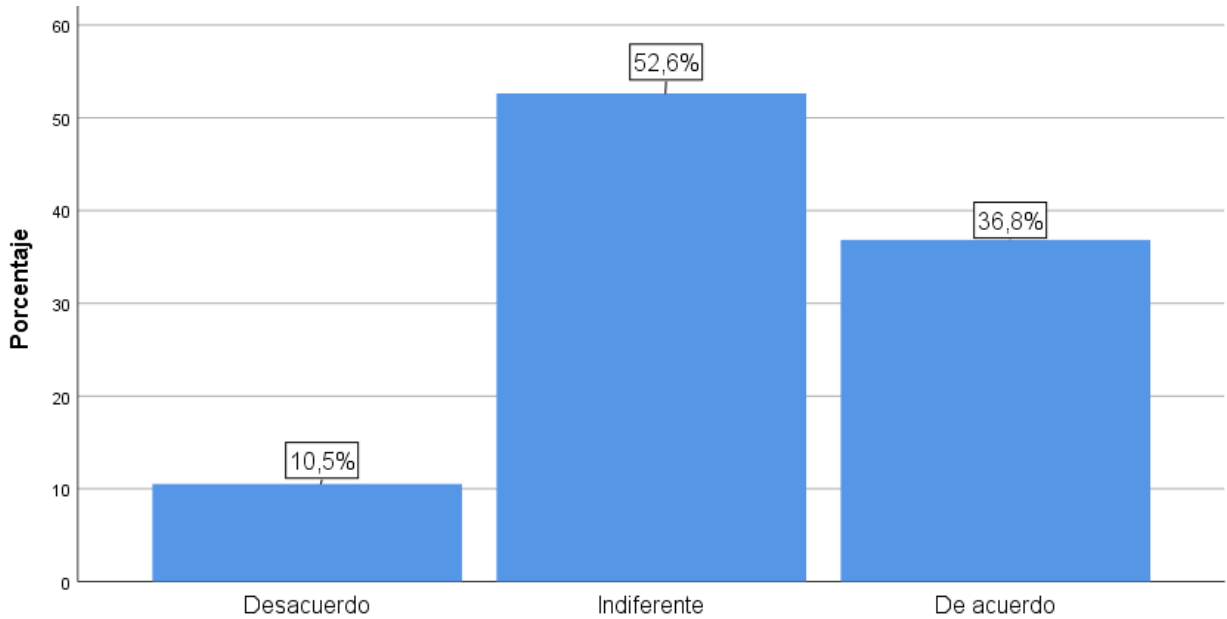
Elaboración propia

Tabla 10

La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales

<i>Tabla</i>	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
Indiferente	10	52,6	52,6	63,2
De acuerdo	7	36,8	36,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales

Figura 4. Del total de trabajadores el 52,6% se muestra indiferente ante la interrogante la institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales, a la vez el 36,8%, se manifiesta de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 11

El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	57,9	57,9	57,9
	De acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

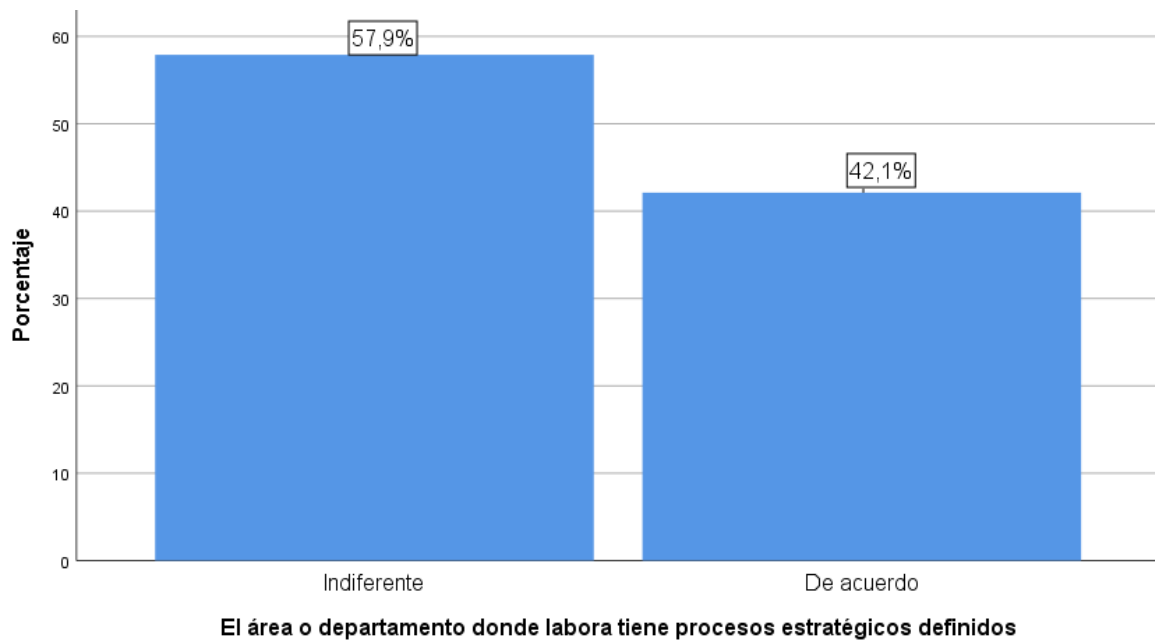


Figura 5. Del total de trabajadores el 57,9% se muestra indiferente ante la interrogante el área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos, a la vez el 42,1%, se manifiesta de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 12

Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	Indiferente	10	52,6	52,6	63,2
	De acuerdo	5	26,3	26,3	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

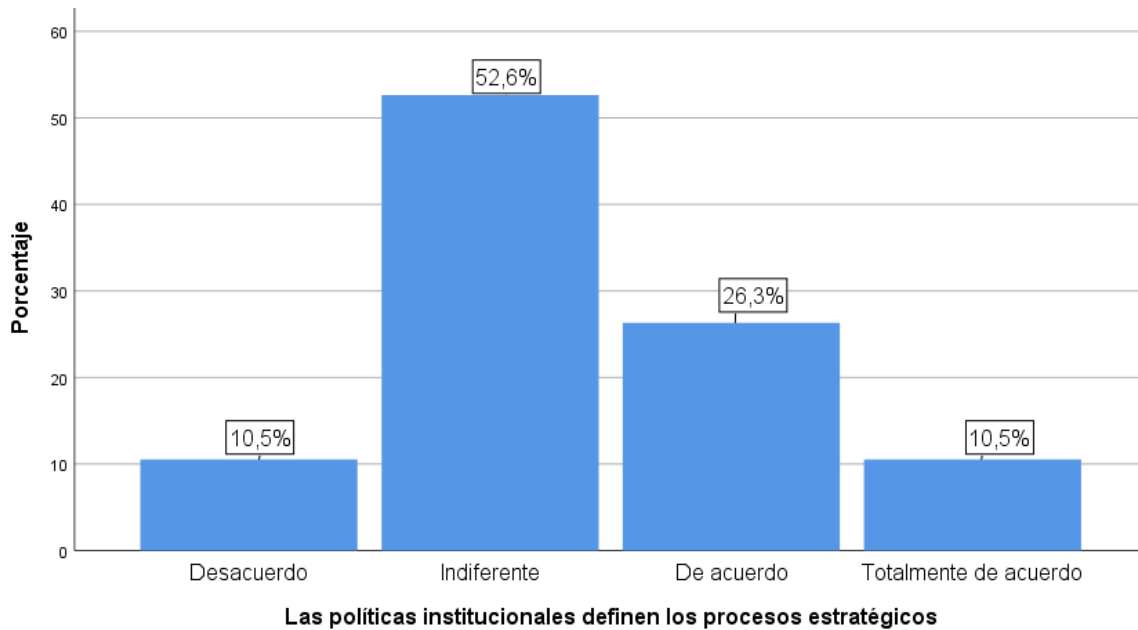


Figura 6. Del total de trabajadores el 52.6% se muestra indiferente ante la interrogante las políticas institucionales definen los procesos estratégicos, asimismo el 26,3, se manifiesta de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 13

Considera que una Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	21,1	21,1	21,1
	De acuerdo	7	36,8	36,8	57,9
	Totalmente de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

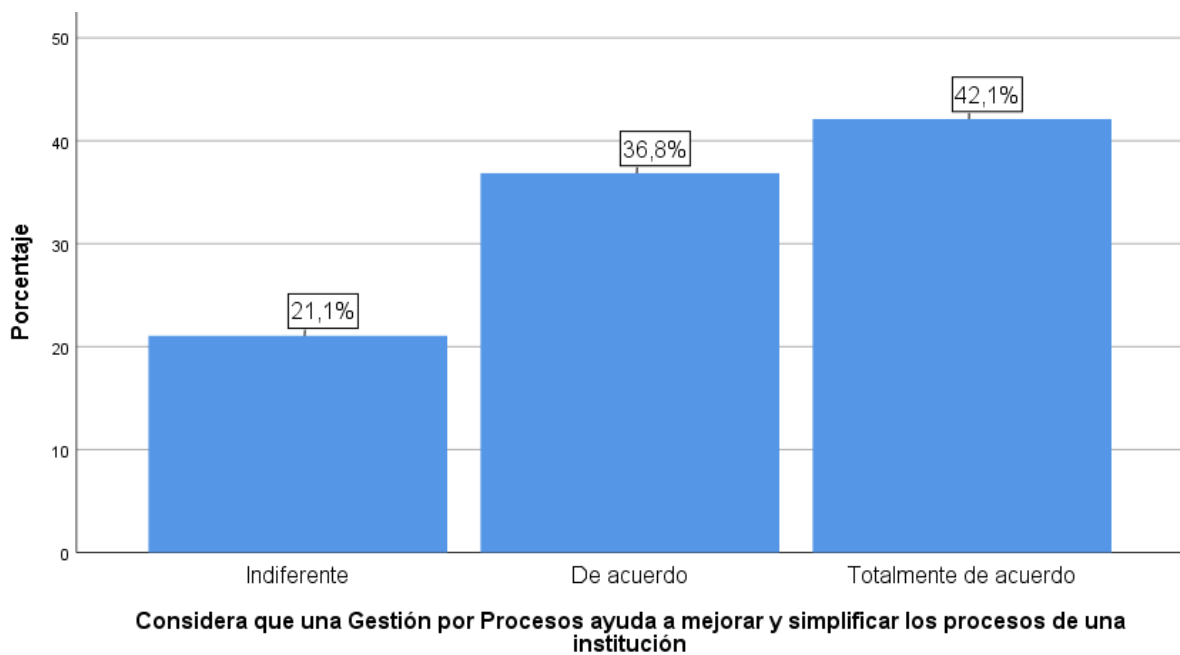


Figura 7. Del total de trabajadores el 42,1% se muestra totalmente de acuerdo ante la pregunta considera que una gestión por procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución, a la vez el 36,8, se manifiesta de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 14

Las necesidades del cliente son el objetivo principal de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	18	94,7	94,7	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

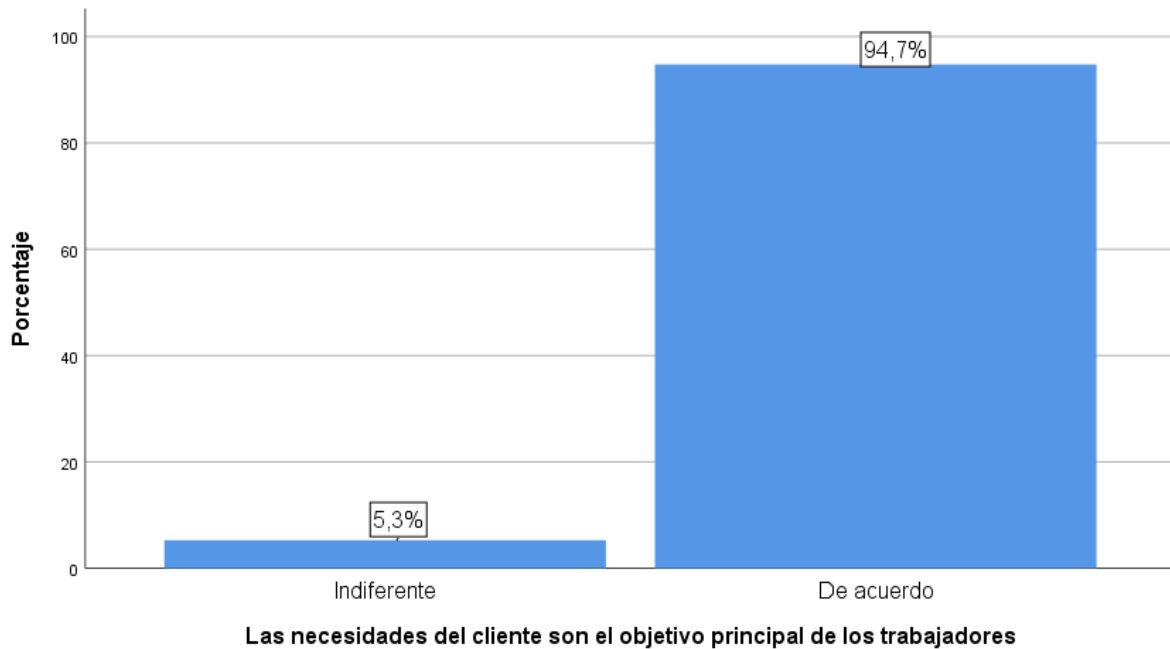


Figura 8. Del total de trabajadores el 94,7% se muestra de acuerdo, ante la pregunta las necesidades del cliente son el objeto principal de los trabajadores, a la vez el 5,3%, se manifiesta indiferente.

Elaboración propia

Tabla 15

Los procesos operativos actuales se realizan pensando en el cliente

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	12	63,2	63,2	73,7
	Totalmente de acuerdo	5	26,3	26,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

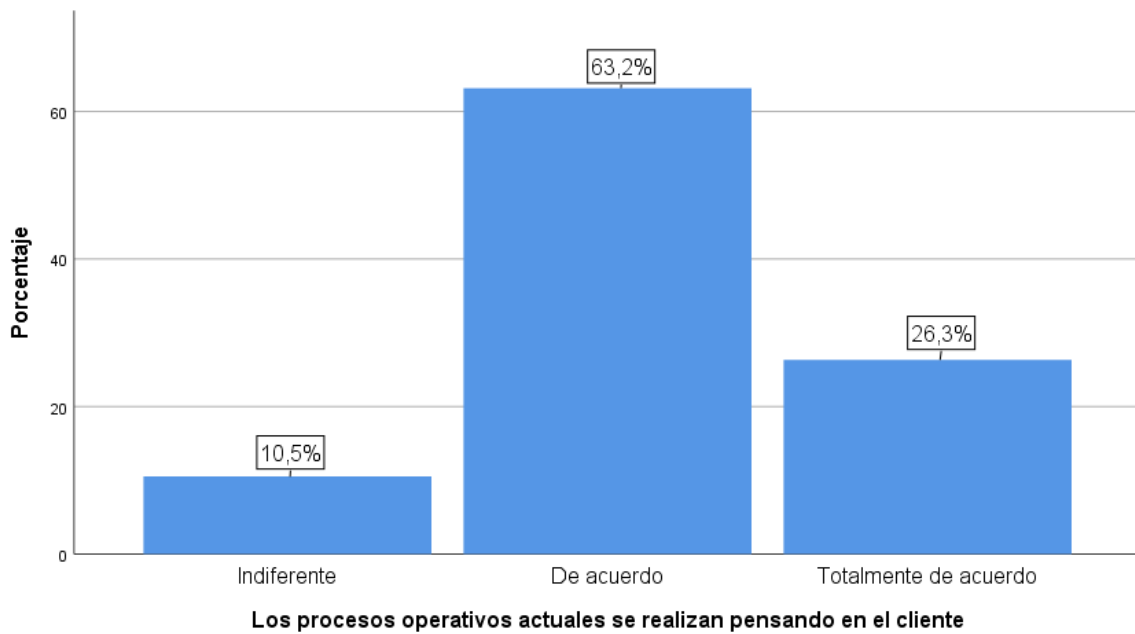


Figura 9. Del total de trabajadores el 63,2% se muestra de acuerdo, ante la pregunta los procesos operativos actuales se realizan pensando en el cliente, a la vez el 26,3%, se manifiesta totalmente de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 16

El servicio oportuno que su área brinda, agrega valor a los procesos de la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	9	47,4	47,4	57,9
	Totalmente de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

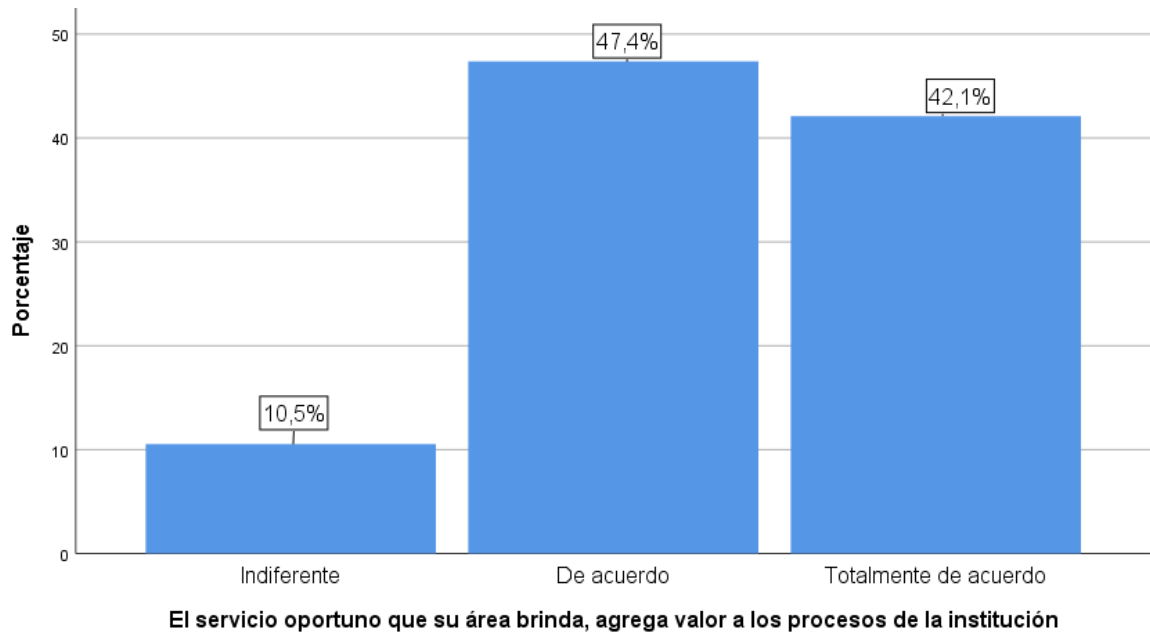


Figura 10. Del total de trabajadores el 47,4% se muestra de acuerdo, ante la interrogante el servicio oportuno que si area brinda, agrega valor a los procesos de la institución, a la vez el 42,1%, se manifiesta totalmetne de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 17

Considera que la supervisión de los procesos institucionales en la institución son muy burocráticos

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
Indiferente	3	15,8	15,8	21,1
De acuerdo	12	63,2	63,2	84,2
Totalmente de acuerdo	3	15,8	15,8	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

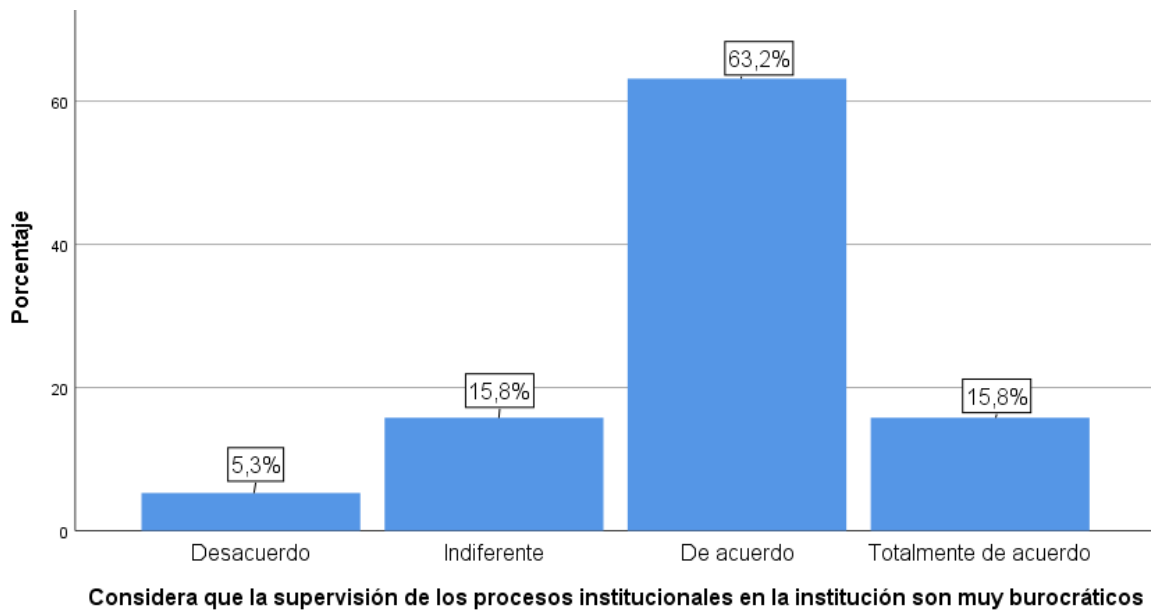


Figura 11. De la totalidad de trabajadores el 63,2% se muestra de acuerdo, ante la interrogante considera que la supervisión de los procesos institucionales son muy burocráticos, a la vez el 15,8 se muestra indiferente como totalmente de acuerdo..

Elaboración propia

Tabla 18

El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	18	94,7	94,7	94,7
	Totalmente de acuerdo	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

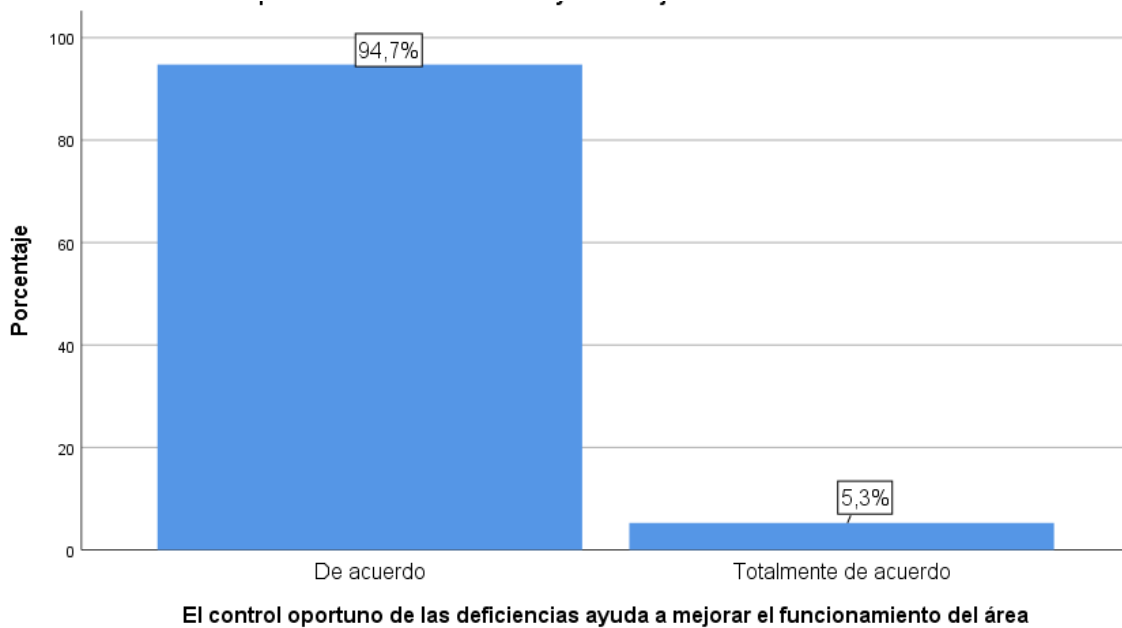


Figura 12. Del total de trabajadores el 94,7% se muestra de acuerdo, ante la interrogante el control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área, a la vez el 5,3%, se manifiesta totalmente de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 19

Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	2	10,5	10,5	21,1
	Totalmente de acuerdo	15	78,9	78,9	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

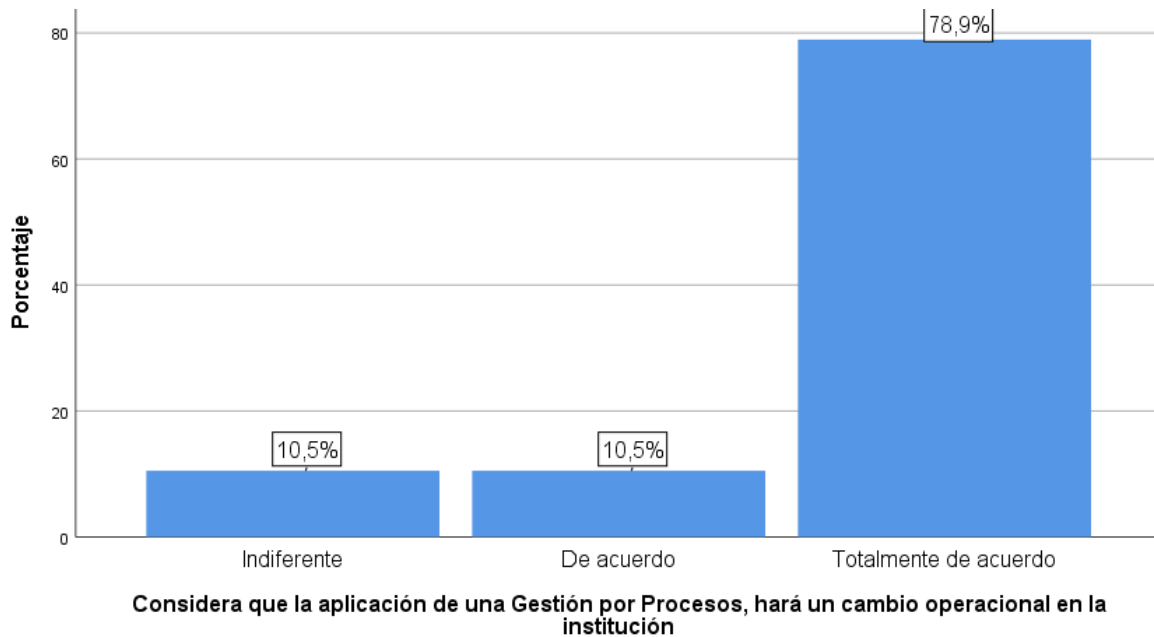


Figura 13. De la totalidad de trabajadores el 78,9% se muestra totalmente de acuerdo, ante la interrogante considera que la aplicación de una gestión por procesos hara un cambio operacional en la institución, asimismo un 10,5% se muestra indiferente asi como de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 20

La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	15,8	15,8	15,8
	De acuerdo	10	52,6	52,6	68,4
	Totalmente de acuerdo	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

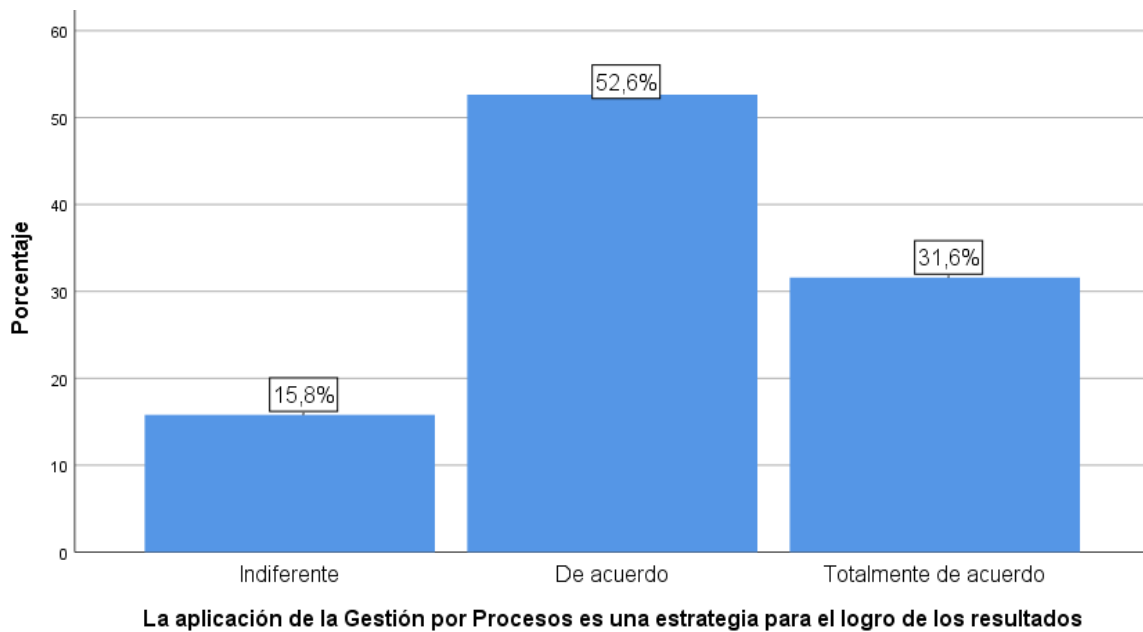


Figura 14. De la totalidad de trabajadores el 52,6% se muestra de acuerdo, ante la interrogante la aplicación de la gestión por procesos es una estrategia para el logro de los resultados, asimismo un 31,6% se muestra totalmente de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 21

Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	15,8	15,8	15,8
	Indiferente	4	21,1	21,1	36,8
	De acuerdo	12	63,2	63,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

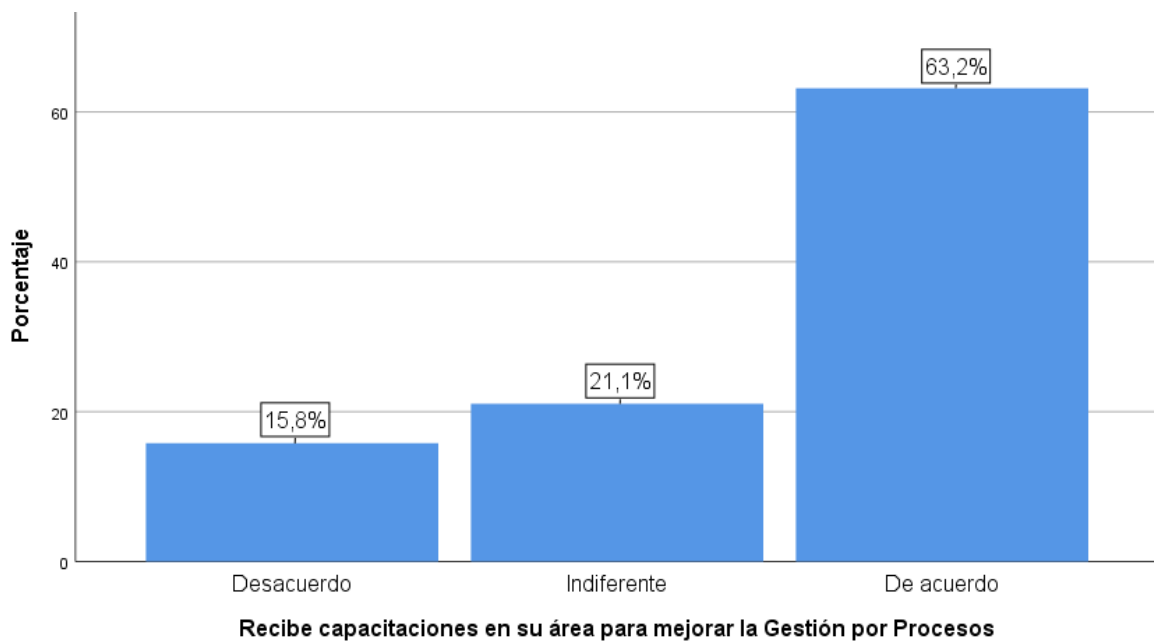


Figura 15. Del total de trabajadores el 63,2% se muestra de acuerdo, ante la interrogante recine capacitaciones en su area para mejorar la gestion por procesos, asimismo un 21,1% se muestra indiferente.

Elaboración propia

Tabla 22

Considera que las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	13	68,4	68,4	78,9
	Totalmente de acuerdo	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

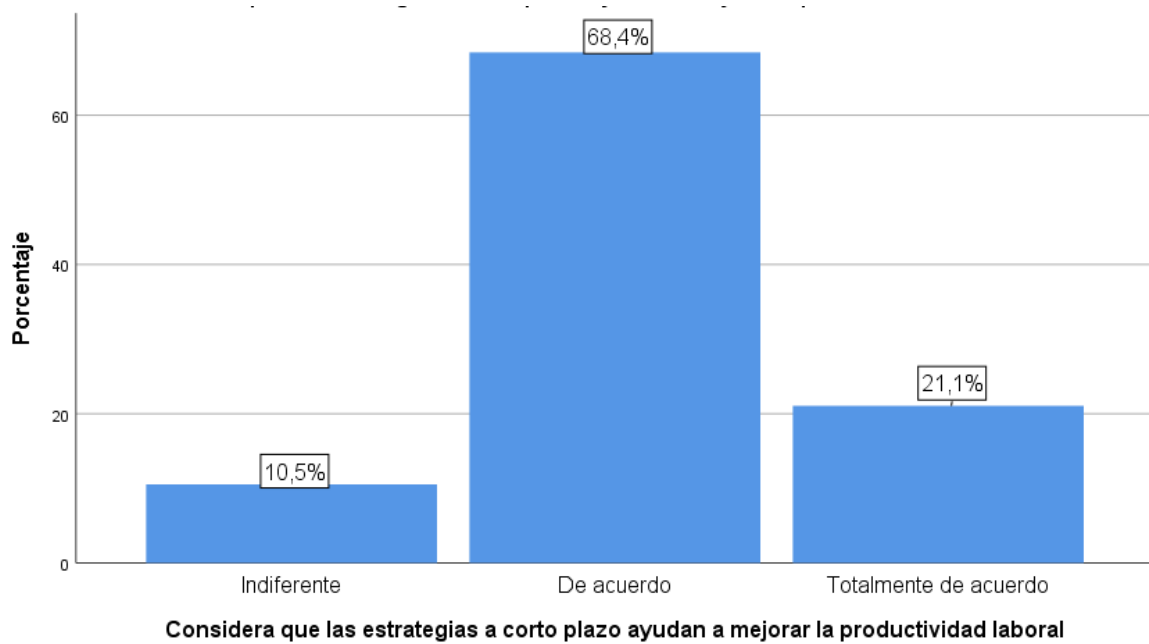


Figura 16. De la totalidad de trabajadores el 68,4% se muestra de acuerdo, ante la interrogante, considera que las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral, a la vez el 21,1% se muestra totalmente de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 23

Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	26,3	26,3	26,3
	De acuerdo	8	42,1	42,1	68,4
	Totalmente de acuerdo	6	31,6	31,6	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

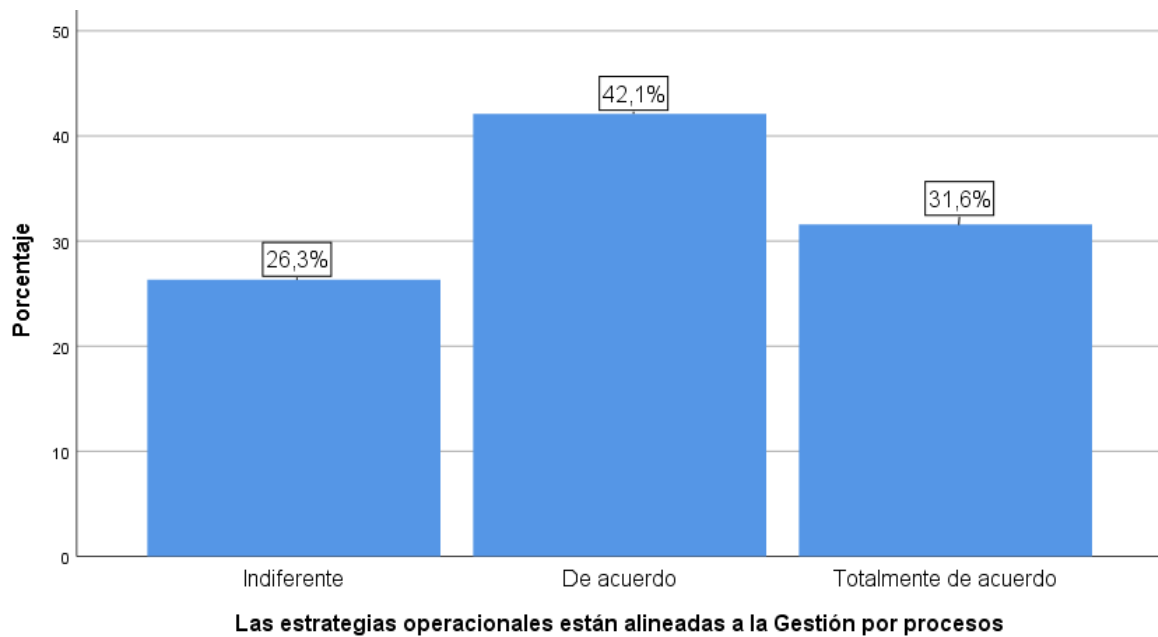


Figura 17. De la totalidad de trabajadores el 42,1% se muestra de acuerdo, ante la interrogante, las estrategias operacionales están alineadas a la gestión por procesos, asimismo un 31,6% se muestra totalmente de acuerdo.

Elaboración propia

3.1.2. Analizar los resultados de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Tabla 24

En su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	57,9	57,9	57,9
	De acuerdo	7	36,8	36,8	94,7
	Totalmente de acuerdo	1	5,3	5,3	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

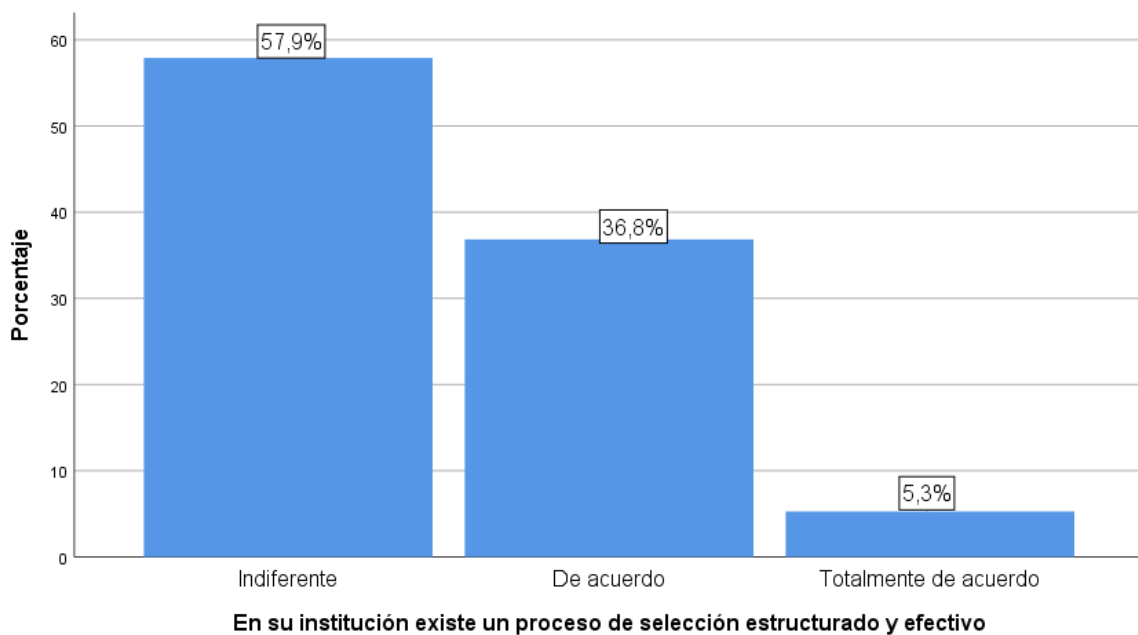


Figura 18. De la totalidad de trabajadores el 57,9% se muestra indiferente ante la interrogante en su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo, asimismo un 36,8% se muestra de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 25

Los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un Manual de procesos de selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	11	57,9	57,9	57,9
	De acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

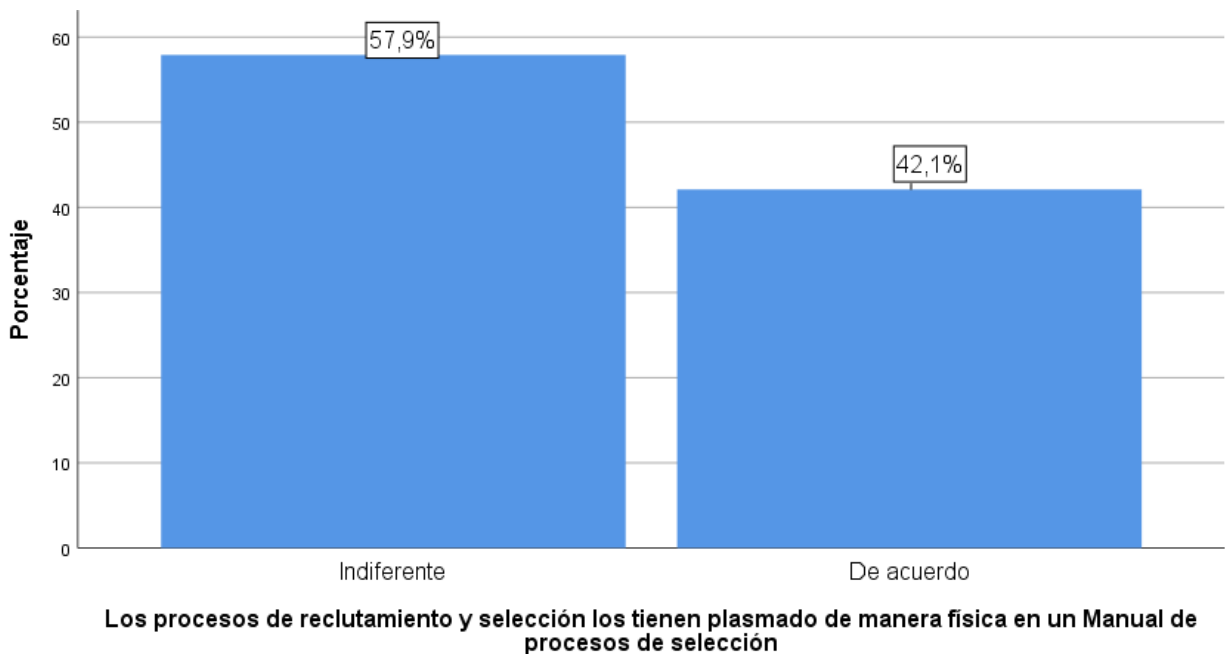


Figura 19. De la totalidad de trabajadores el 57,9% se muestra indiferente, ante la interrogante, los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un manual de procesos de selección, asimismo un 42,1% se muestra de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 26

Para la realización del proceso de reclutamiento y selección se realiza un cronograma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	9	47,4	47,4	47,4
	De acuerdo	7	36,8	36,8	84,2
	Totalmente de acuerdo	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

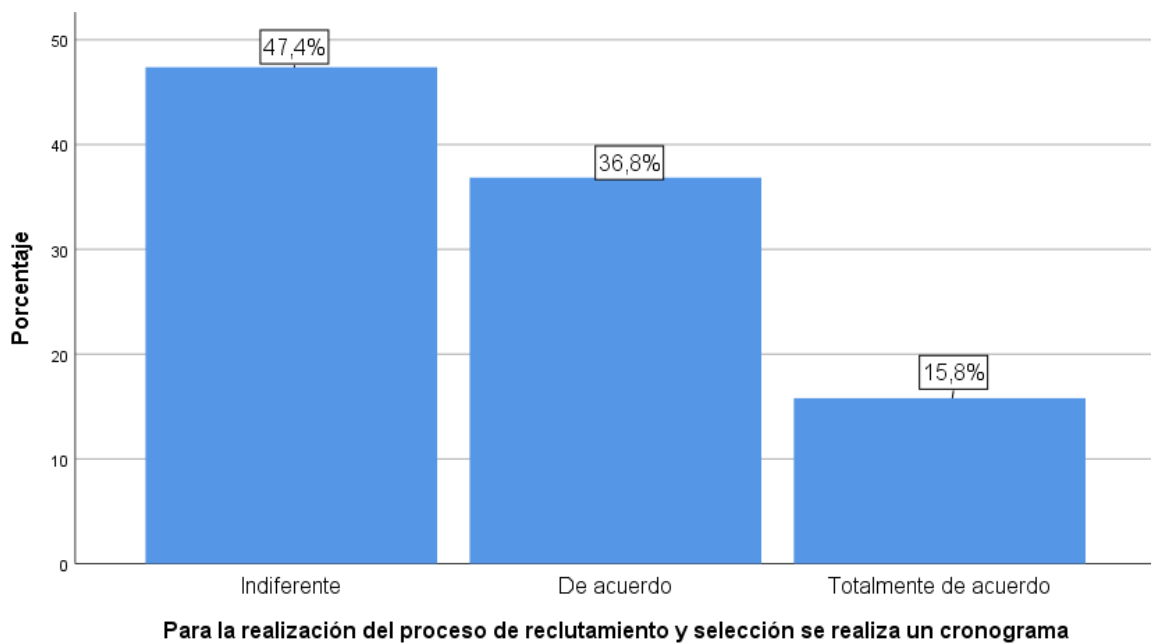


Figura 20. De la totalidad de trabajadores el 47,4% se muestra indiferente, ante la interrogante, para la realización del proceso de reclutamiento y selección se realiza un cronograma, asimismo un 36,8% se muestra de acuerdo.

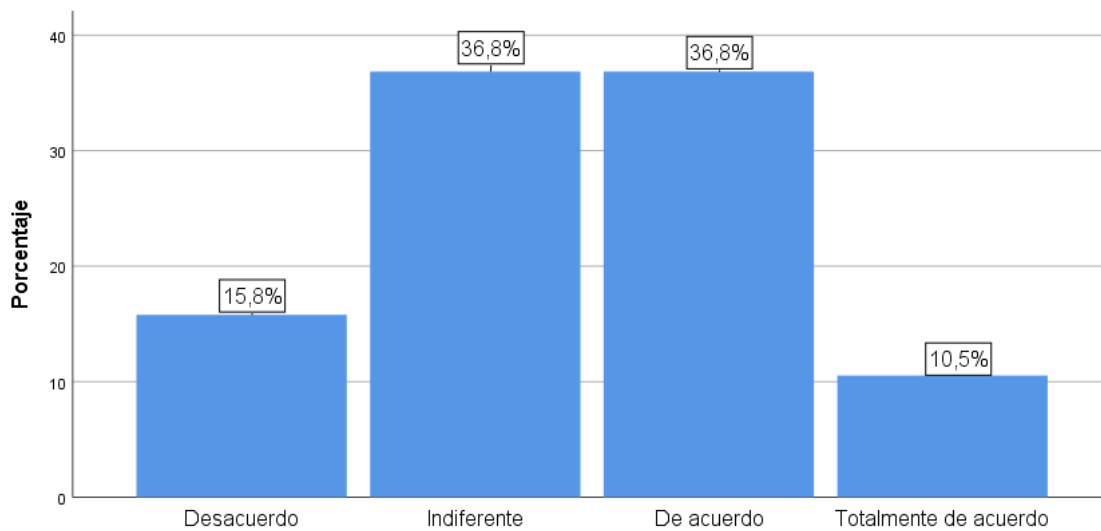
Elaboración propia

Tabla 27

En las necesidades de empleo enviadas por las aéreas, proporcionan datos fiables para obtener al mejor candidato.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	15,8	15,8	15,8
	Indiferente	7	36,8	36,8	52,6
	De acuerdo	7	36,8	36,8	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



En las necesidades de empleo enviadas por las aéreas, proporcionan datos fiables para obtener al mejor candidato.

Figura 21. De la totalidad de trabajadores el 36.8% se muestra entre indiferente y de acuerdo ante la interrogante, en las necesidades de empleo enviadas por las áreas, proporcionan datos fiables para obtener el mejor candidato, a la vez un 15,8% se muestra en desacuerdo.

Elaboración propia

Tabla 28

La institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	4	21,1	21,1	21,1
	De acuerdo	13	68,4	68,4	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

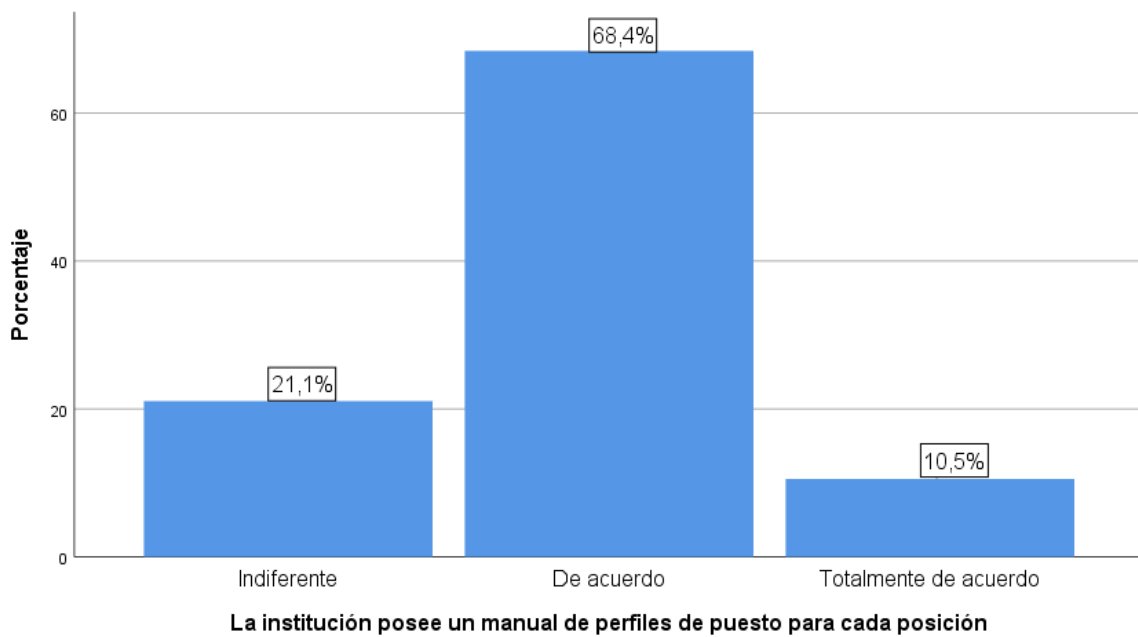


Figura 22. De la totalidad de trabajadores el 68.4% se muestra de acuerdo ante la interrogante, la institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición, a la vez un 21,1% se muestra indiferente.

Elaboración propia

Tabla 29

La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	31,6	31,6	31,6
	De acuerdo	11	57,9	57,9	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

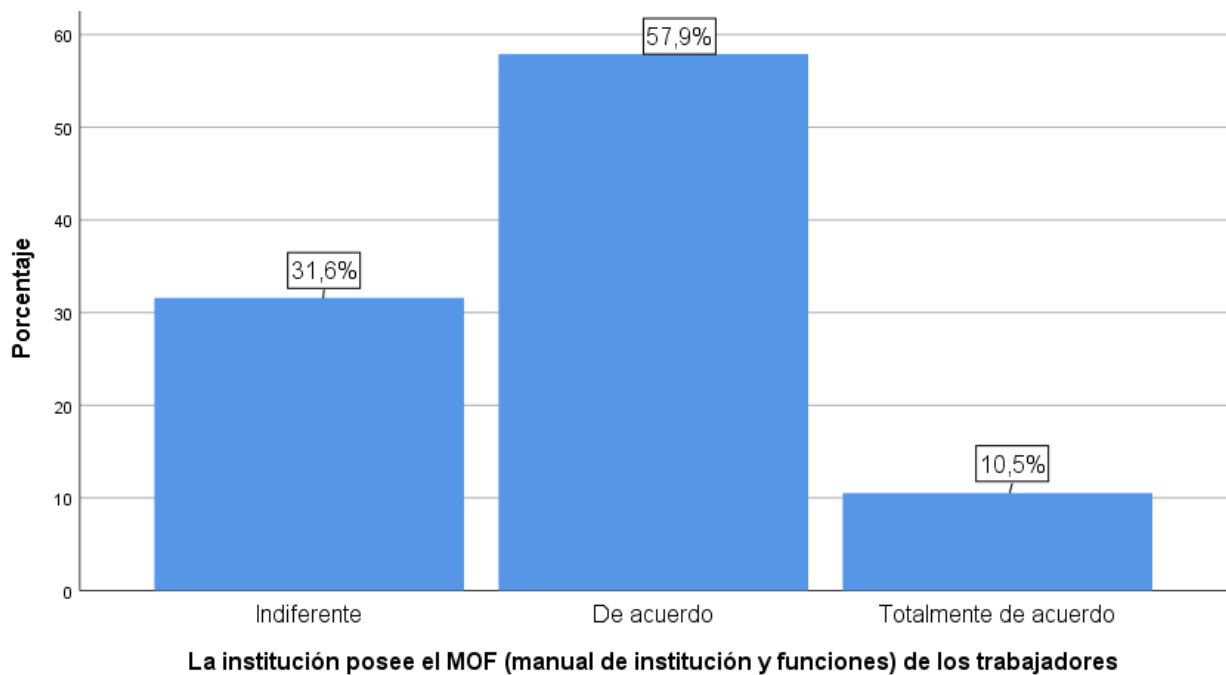


Figura 23. De la totalidad de trabajadores el 57,9% se muestra totalmente de acuerdo ante la interrogante, la institución posee el MOF de los trabajadores, asimismo un 31.6% se muestra indiferente.

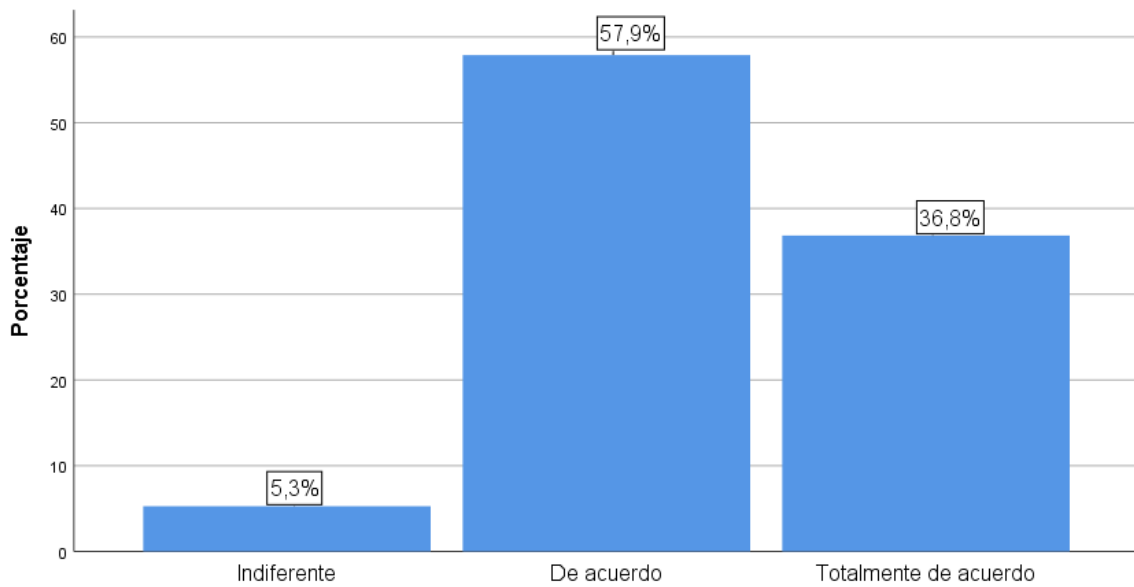
Elaboración propia

Tabla 30

El área de RR.HH es el único responsable de dirigir el proceso de Reclutamiento y selección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	11	57,9	57,9	63,2
	Totalmente de acuerdo	7	36,8	36,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



El área de RR.HH es el único responsable de dirigir el proceso de Reclutamiento y selección

Figura 24. De la totalidad de trabajadores el 57,9% se muestra de acuerdo ante la interrogante, el area de rrhh es el unico responsable de dirigir el proceso de reclutamiento y selección, asimismo un 36,8% se muestra totalmente de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 31

Considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	8	42,1	42,1	42,1
	De acuerdo	9	47,4	47,4	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

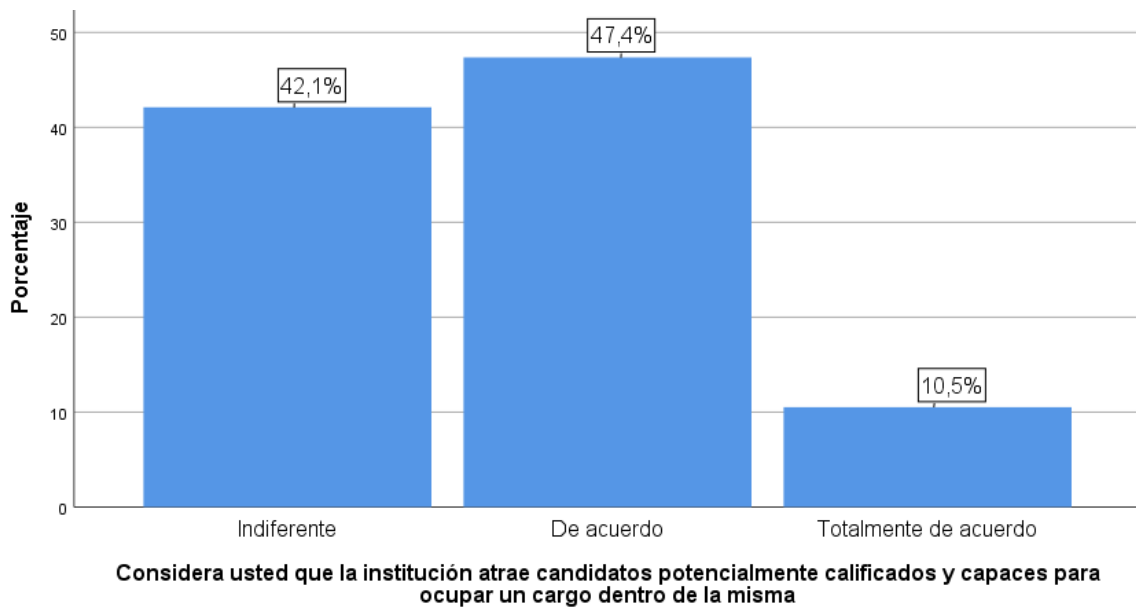


Figura 25. De la totalidad de trabajadores el 47,4% se muestra de acuerdo ante la interrogante, considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma, asimismo un 42,1% se muestra indiferente.

Elaboración propia

Tabla 32

La institución utiliza varios medios para publicar el anuncio de una plaza vacante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	4	21,1	21,1	21,1
	Indiferente	8	42,1	42,1	63,2
	De acuerdo	5	26,3	26,3	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

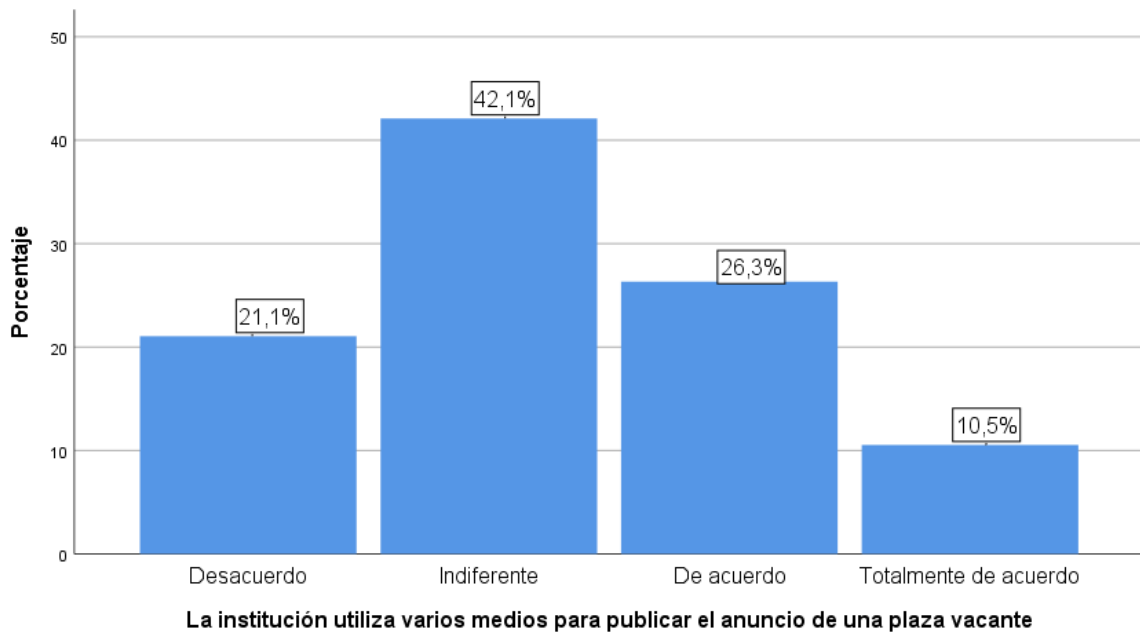


Figura 26. De la totalidad de trabajadores el 42,1% se muestra indiferente ante la interrogante, la institución utilizavarios medios para publicar el anuncio de una plaza vacante, asimismo un 26,3% se muestra de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 33

La institución utiliza los medios internos (email institucionales, boletines y sindicatos) para convocar a los postulantes

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	Desacuerdo	9	47,4	47,4	52,6
	Indiferente	7	36,8	36,8	89,5
	De acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

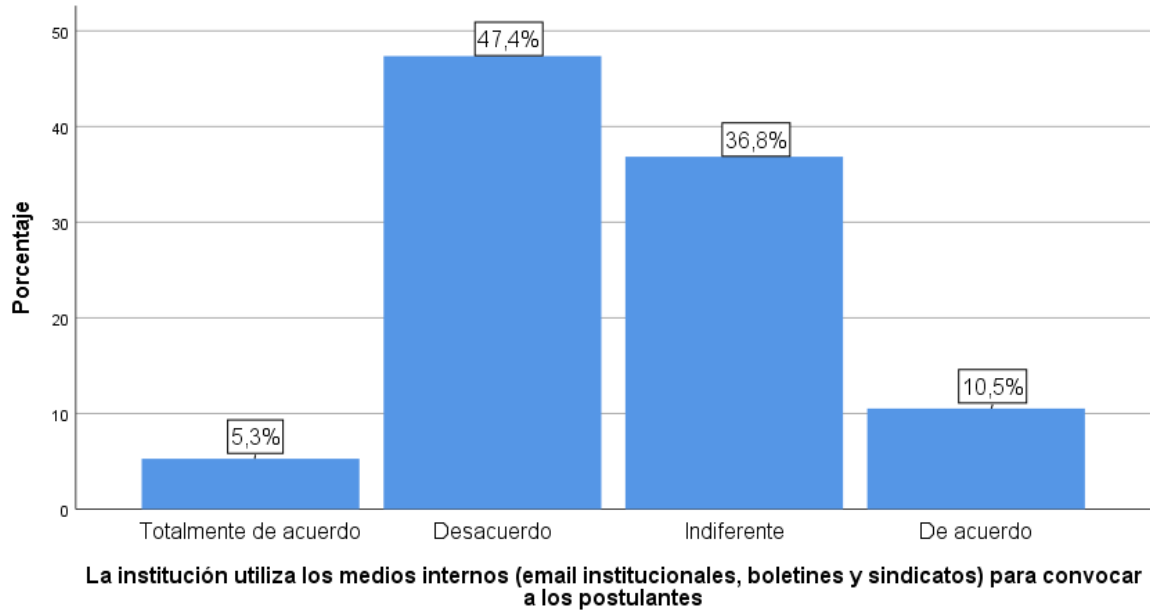


Figura 27. De la totalidad de trabajadores el 47,4% se muestra en desacuerdo ante la interrogante, la institución utiliza los medios internos (email institucionales, boletines y sindicatos) para convocar a los postulante, asimismo un 36.8% se muestra indiferente.

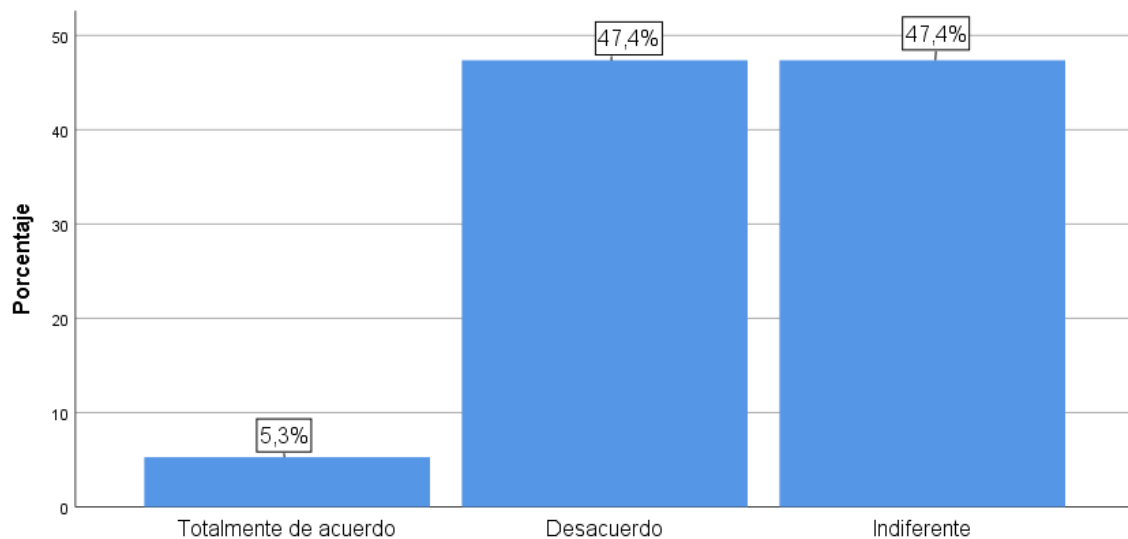
Elaboración propia

Tabla 34

La institución utiliza los fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente de acuerdo	1	5,3	5,3	5,3
	Desacuerdo	9	47,4	47,4	52,6
	Indiferente	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



La institución utiliza los fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos

Figura 28. De la totalidad de trabajadores el 47,4% se muestra en desacuerdo e indiferente ante la interrogante, la institución utiliza ñlas fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos, asimismo un 5,3% se muestra totalmente de acuerdo.

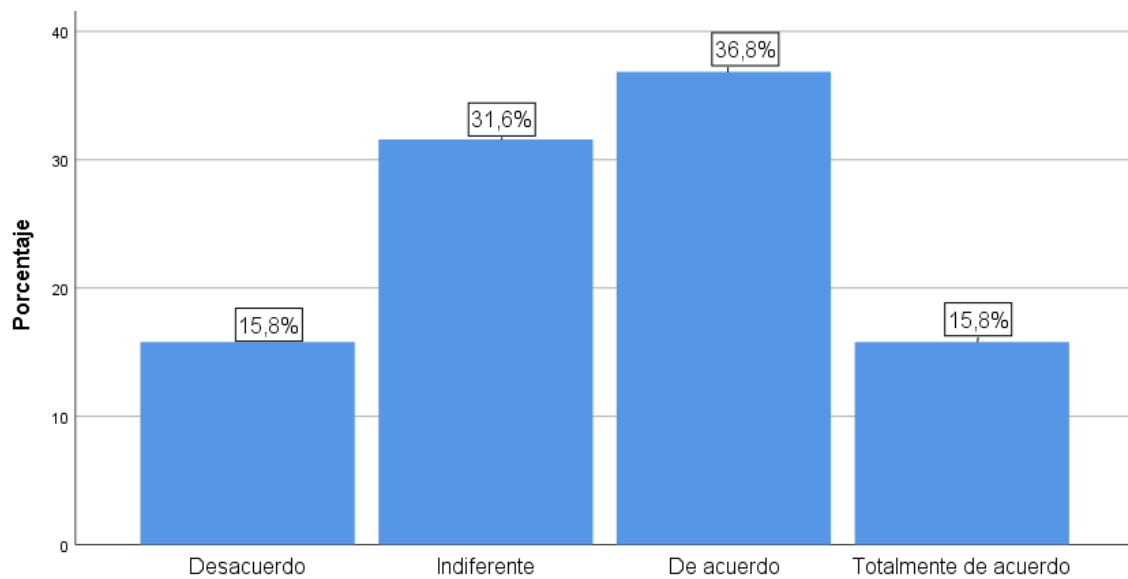
Elaboración propia

Tabla 35

Considera que el la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	3	15,8	15,8	15,8
	Indiferente	6	31,6	31,6	47,4
	De acuerdo	7	36,8	36,8	84,2
	Totalmente de acuerdo	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



Considera que el la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto

Figura 29. De la totalidad de trabajadores el 36.8% se muestra de acuerdo ante la interrogante, considera que la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto, asimismo un 31,6% se muestra indiferente.

Elaboración propia

Tabla 36

Considera que es importante los conocimientos, formación académica, experiencia laboral para la ejecución de sus funciones de trabajo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	7	36,8	36,8	36,8
	De acuerdo	4	21,1	21,1	57,9
	Totalmente de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

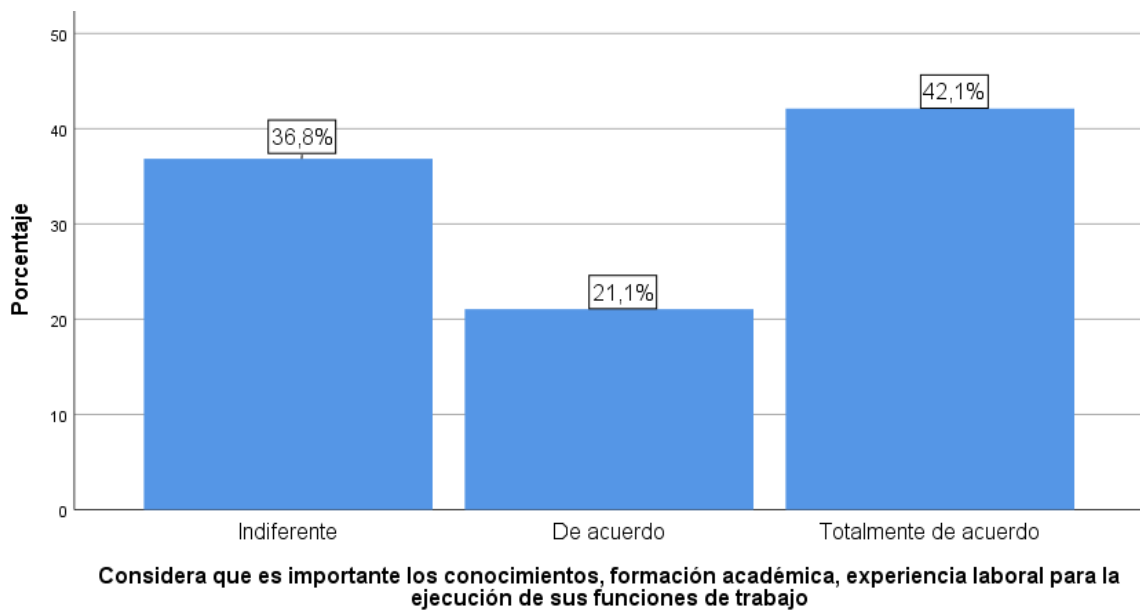


Figura 30. De la totalidad de trabajadores el 42,1% se muestra totalmente de acuerdo ante la interrogante, considera que es importante los conocimientos, formación académica, experiencia laboral para la ejecución de sus funciones de trabajo, asimismo el 36,8% se muestra indiferente.

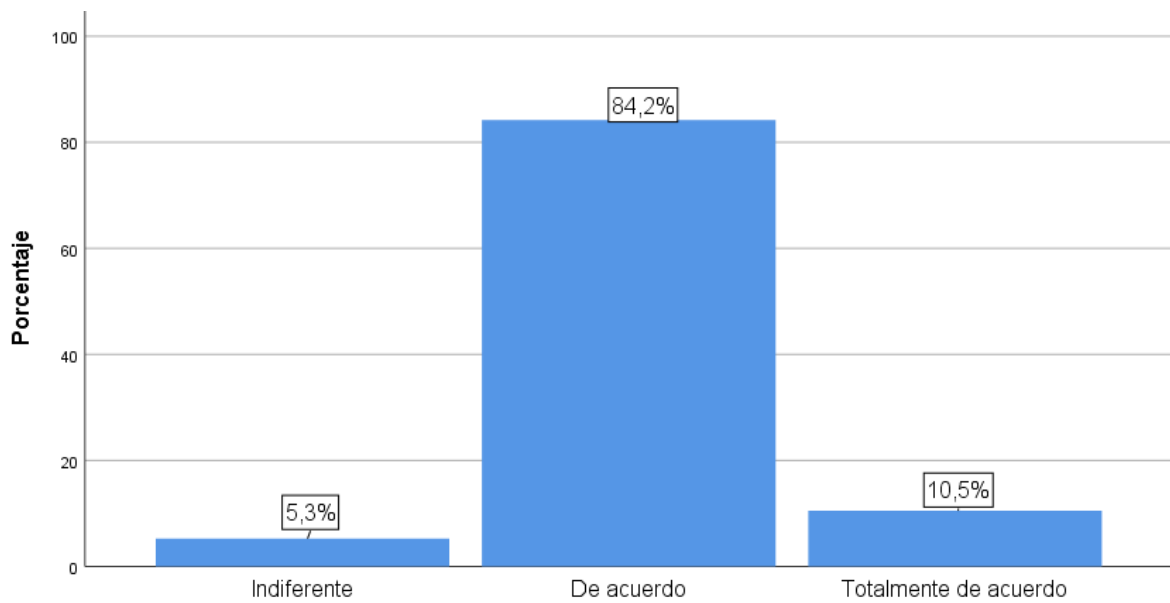
Elaboración propia

Tabla 37

En el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	16	84,2	84,2	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



En el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto.

Figura 31. De la totalidad de trabajadores el 84,2% se muestra de acuerdo ante la interrogante, en el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto, asimismo el 10,5% se muestra totalmente de acuerdo.

Elaboración propia

Tabla 38

Se aplica pruebas psicológicas para seleccionar a un postulante

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	1	5,3	5,3	5,3
	De acuerdo	9	47,4	47,4	52,6
	Totalmente de acuerdo	9	47,4	47,4	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

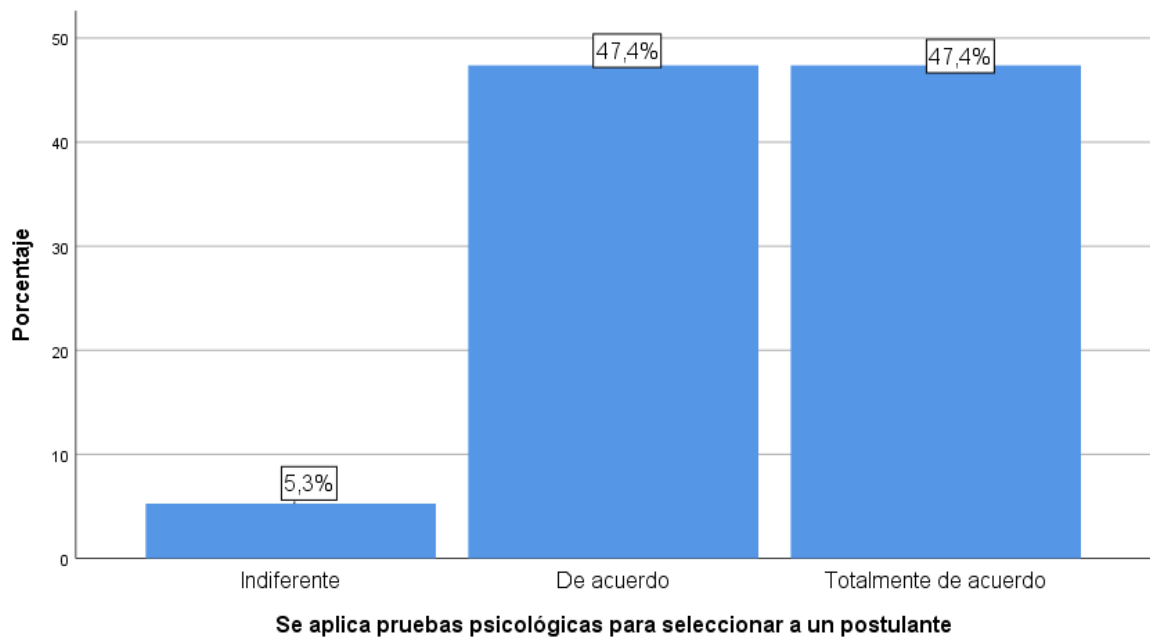


Figura 32-. De la totalidad de trabajadores el 47,4% se muestra de acuerdo y totalmente de acuerdo ante la interrogante, se aplica pruebas psicológicas para seleccionar a un postulante, asimismo un 5,3% se muestra indiferente.

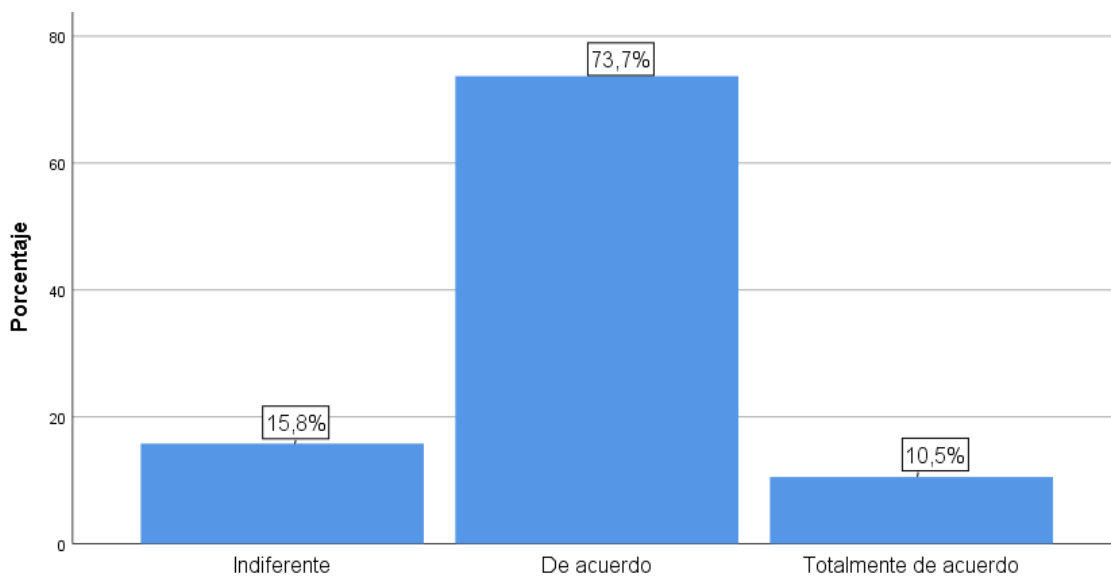
Elaboración propia

Tabla 39

En la entrevista, a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	15,8	15,8	15,8
	De acuerdo	14	73,7	73,7	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



En la entrevista, a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo

Figura 33. De la totalidad de trabajadores el 73.7% se muestra de acuerdo ante la interrogante, en la entrevista a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo, asimismo un 15,8% se muestra indiferente.

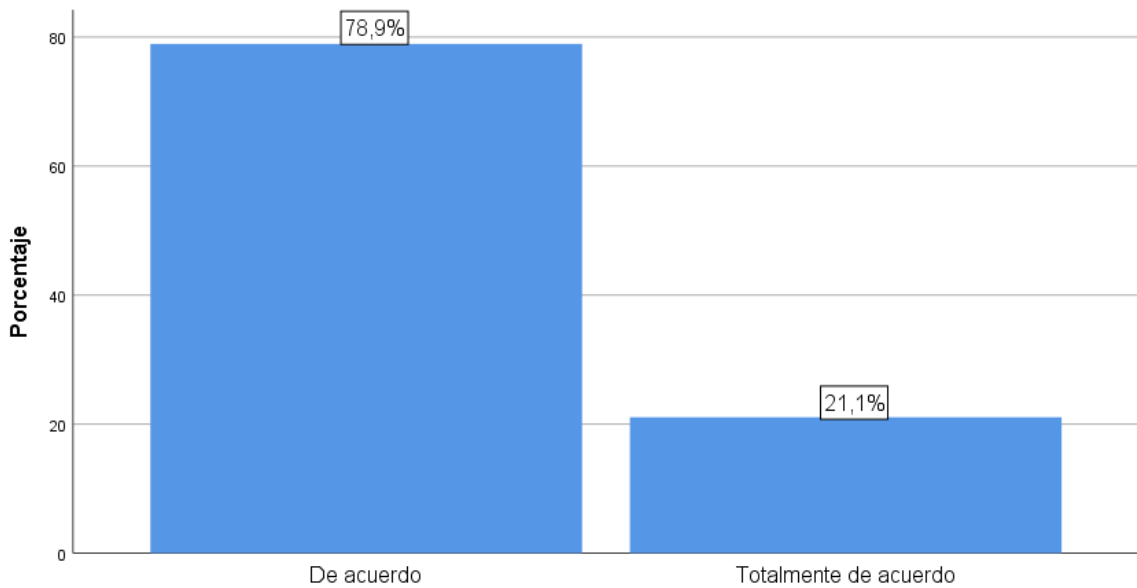
Elaboración propia

Tabla 40

La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	De acuerdo	15	78,9	78,9	78,9
	Totalmente de acuerdo	4	21,1	21,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida

Figura 34. De la totalidad de trabajadores el 78,9% se muestra de acuerdo ante la interrogante, la entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida, a la vez un 21,1% se muestra totalmente de acuerdo.

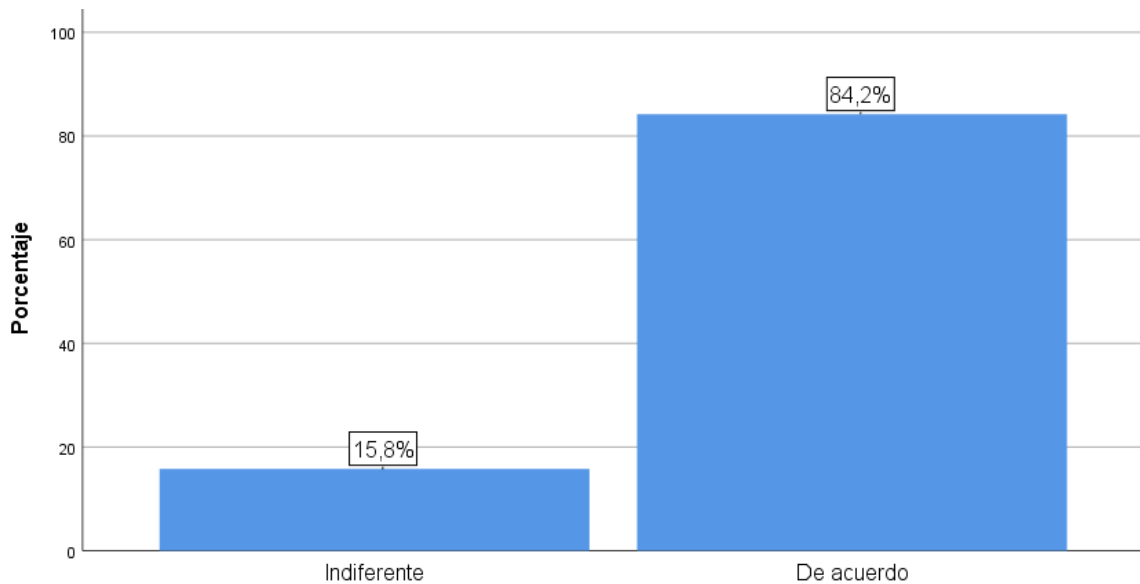
Elaboración propia

Tabla 41

La entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el Cronograma

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	3	15,8	15,8	15,8
	De acuerdo	16	84,2	84,2	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



La entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el Cronograma

Figura 35. Del total de trabajadores el 84,2% se muestra de acuerdo ante la interrogante, la entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el cronograma, a la vez un 15,8% se muestra indiferente.

Elaboración propia

Tabla 42

La institución se interesa más en la experiencia para contratar a un candidato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	De acuerdo	14	73,7	73,7	84,2
	Totalmente de acuerdo	3	15,8	15,8	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

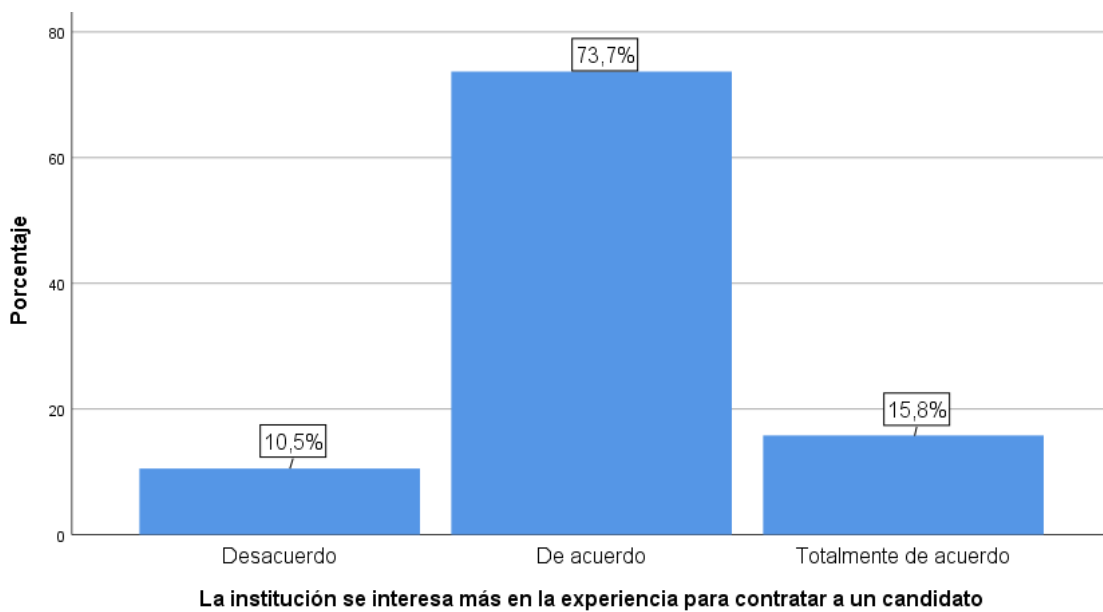


Figura 36. Del total de trabajadores el 84,2% se muestra de acuerdo ante la interrogante, la entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el cronograma, a la vez un 15,8% se muestra indiferente.

Elaboración propia

Tabla 43

La institución se interesa más en la Formación profesional para contratar a un candidato

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	Indiferente	3	15,8	15,8	26,3
	De acuerdo	12	63,2	63,2	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

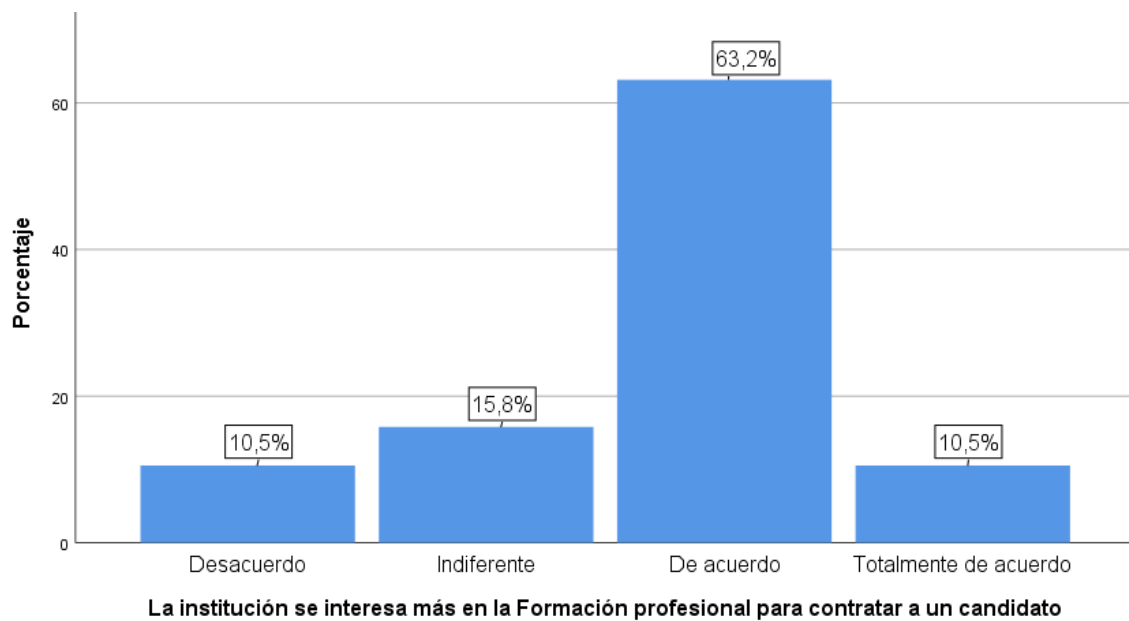


Figura 37. Del total de trabajadores el 63.2% se muestra de acuerdo ante la interrogante, la institución se interesa mas en la formación profesional para contratar a un candidato, asimismo un 15,8% se muestra indiferente.

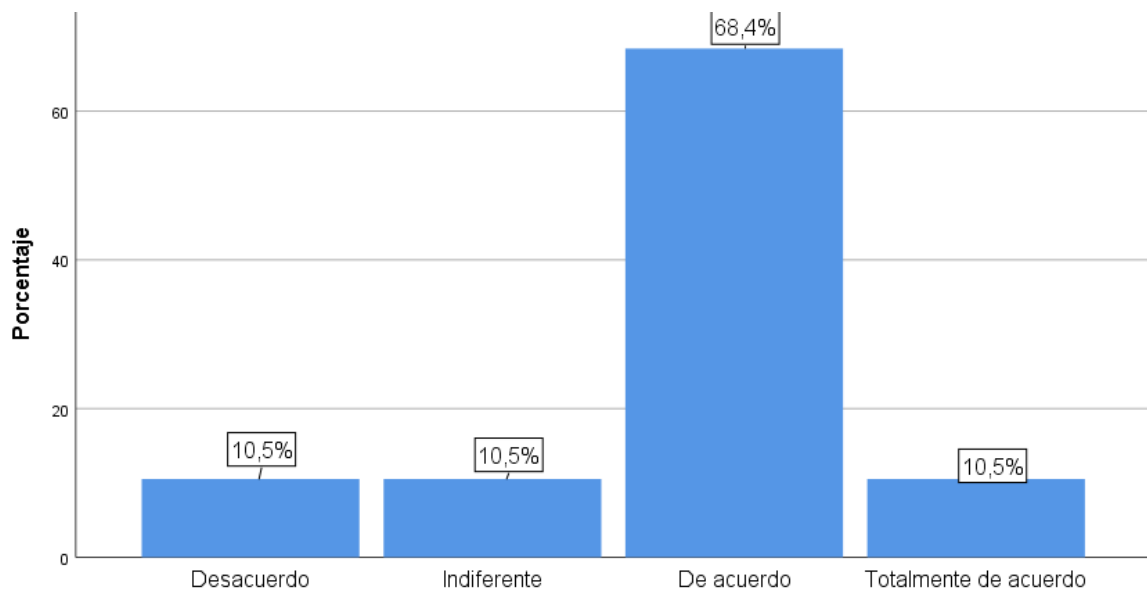
Elaboración propia

Tabla 44

La institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	2	10,5	10,5	10,5
	Indiferente	2	10,5	10,5	21,1
	De acuerdo	13	68,4	68,4	89,5
	Totalmente de acuerdo	2	10,5	10,5	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia



La institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar

Figura 38. Del total de trabajadores el 68.4% se muestra de acuerdo ante la interrogante, la institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar.

Elaboración propia

Tabla 45

Al seleccionado se le realiza exámenes médicos

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	6	31,6	31,6	31,6
	De acuerdo	5	26,3	26,3	57,9
	Totalmente de acuerdo	8	42,1	42,1	100,0
	Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

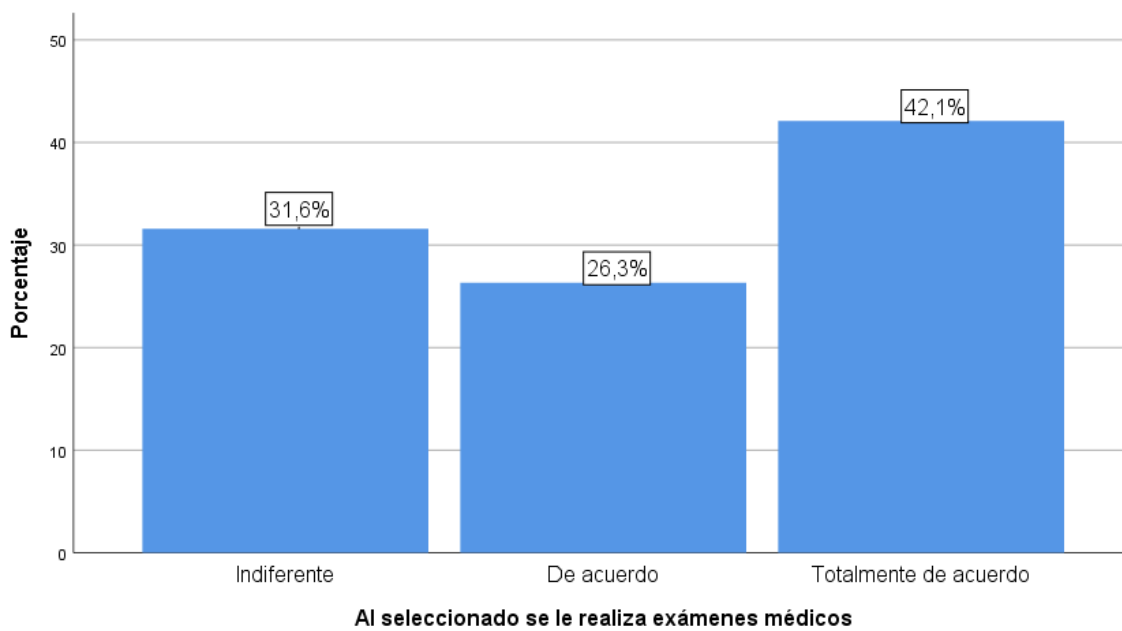


Figura 39. Del total de trabajadores el 42,1% se muestra totalmente de acuerdo ante la interrogante, al seleccionado se le realiza exámenes médicos, asimismo un 31,6% se muestra indiferente.

Elaboración propia

Tabla 46

La decisión de contratar al candidato, corresponde esta responsabilidad al área de RR.HH

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Desacuerdo	1	5,3	5,3	5,3
Indiferente	1	5,3	5,3	10,5
De acuerdo	7	36,8	36,8	47,4
Totalmente de acuerdo	10	52,6	52,6	100,0
Total	19	100,0	100,0	

Elaboración propia

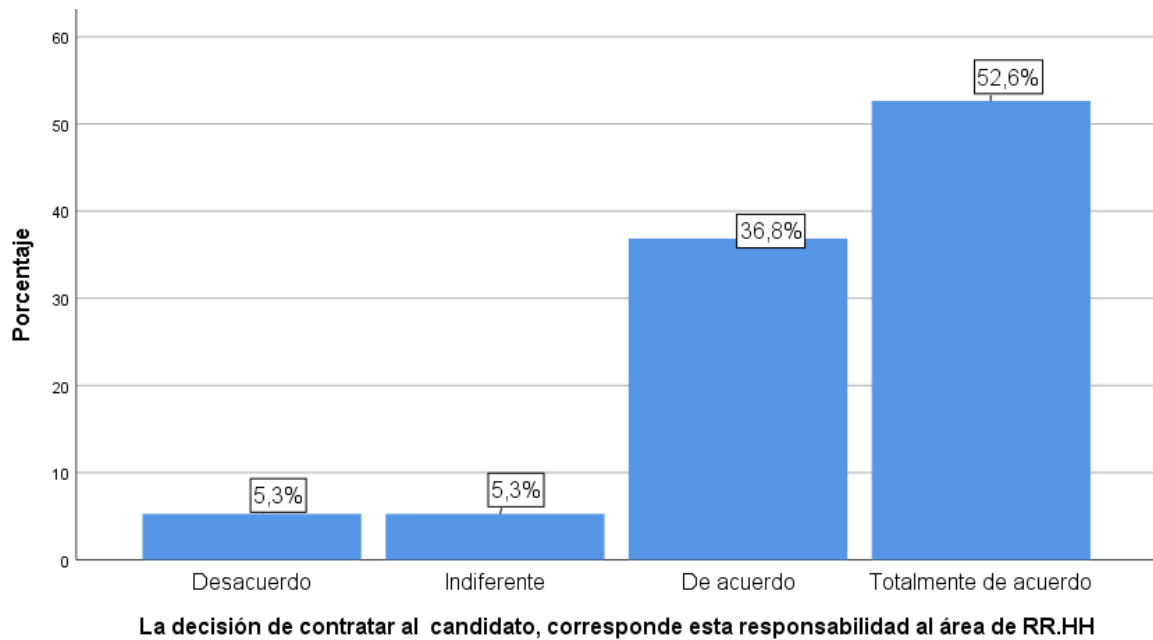


Figura 40. Del total de trabajadores el 52.6% se muestra totalmente de acuerdo ante la interrogante, la decisión de contratar al candidato es responsabilidad al área de rrhh, asimismo un 36,8% se muestra de acuerdo.

Elaboración propia

3.2. Discusión de resultados

El presente estudio tuvo como objetivo general proponer una gestión de procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020. Asimismo, se darán discusión a los primordiales hallazgos encontrados, teniendo en cuenta nuestros objetivos.

Con referencia al objetivo específico 1: Diagnosticar la situación de los Procesos y procedimientos en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Según el resultado obtenido, a través del instrumento empleado a cada colaborador, se pudo identificar que los procesos y procedimientos en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020 no es el más óptimo, por ejemplo ante la interrogante de la (tabla 8) La institución posee políticas institucionales, un 52,6% de trabajadores se mostro indiferente, asimismo existe otra similitud ante la pregunta de la (tabla 9), La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales, coincide con la pregunta anterior en la cual se muestra indiferente con un 52,6%, a la vez ante la interrogante de la (Tabla 10) , El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos, el 57,9% de trabajadores se mostraron indiferentes y finalmente ante la interrogante de la (Tabla 12) considera que una Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución el 42,1% se mostraron en totalmente de acuerdo y el 36,8 de acuerdo. De acuerdo a lo indicado el autor Moreira, (2006). Describe que la gestión por procesos es importante ya que nos permitirá que las aéreas o jefaturas puedan desarrollar actividades de manera precisa, con una responsabilidad clara, delimitada, y sobre todo en el tiempo establecido, lo cual genera eficiencia y valor hacia nuestro cliente interno o externo y de manera directa al responsable del proceso. A la vez los autores Münch y García (2014) indican que el cambio de comportamiento se debe llevar a cabo de manera especial con los mandos y directivos, aquellos que administran la institución; una de las mayores dificultades no se debe al elemento técnico o de gestión, más bien a un cambio de actitud de los individuos, asimismo el autor describe que se debe crear y desarrollar una actitud y mentalidad abierta al cambio, así como una cultura laboral que permita favorecer cada iniciativa del trabajador y así como desechar aquellas malas prácticas de los directivos.

Respecto al segundo objetivo específico: Analizar los resultados de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Según los resultados obtenidos en la encuesta referente a la segunda variable se pudo analizar que existe una selección de personal moderada, por ejemplo ante la interrogante de la (tabla 23) En su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo un 57,9% respondió de forma indiferente y un 36,8% se mostro de acuerdo, a la vez ante la interrogante de la (tabla 24) Los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un Manual de procesos de selección un 57,9% respondió de forma indiferente y un 42,1% se mostro de acuerdo, asimismo ante la pregunta de la (Tabla 27) La institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición el 64,4% se mostro de acuerdo, afirmando que el área de recursos humanos si posee este importante manual y finalmente ante la interrogante de la (tabla 30) Considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma, un 47,4% se mostro se acuerdo, ratificando de a pesar de algunas falencias que tenga el área, la institución en líneas generales contrata a personal competente. De acuerdo a lo indicado por Chiavenato, (2007) indica que Seleccionar requiere elegir a la persona adecuada para un cargo específico, es decir que la selección implica averiguar entre cada uno de los candidatos, al que más se asemeja al puesto requerido, de acuerdo a los solicitado por el área requerida y por ende a la empresa. A la vez de acuerdo a Alles (2006) nos indica que el área de recursos humanos o talento humano debe tener unos pasos o procedimientos para realizar con eficacia un proceso de selección de personal, lo cual es una de las falencias de la institución objeto de estudio la cual inicia desde que el área o institución necesita cubrir un puesto o posición hasta la contratación e inducción del personal adecuado de acuerdo a las características y competencias que se requiere para el puesto de trabajo.

De acuerdo a los dos objetivos específicos e identificando que las variables procesos y selección de personal nos son las más óptimas o adecuadas por parte del área encargada o institución, existiendo un proceso moderado, se recomienda Elaborar procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020, lo cual una vez culminado se propondrá a la institución capacitar y retroalimentar a sus jefes o responsables del área estudiada con la finalidad de mejorar la selección de personal, conllevando a una mayor eficiencia y productividad.

3.3. Aporte científico

Elaborar procedimientos de selección de personal en la Asociación Deportiva
Juan XIII 2020

3.3.1. Fundamentación

El presente trabajo se fundamenta a través de los resultados, en la cual se identificaron algunas deficiencias en cuanto a los procesos y procedimientos en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020, lo cual tiene influencia en la selección de personal, lo que estaría impidiendo lograr una mayor eficiencia al área de recursos humanos.

Por ello, la actual propuesta tiene como propósito Elaborar procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020 y contribuir con la mejora de la selección de personal, lo que generaría un ambiente de trabajo favorable a todos integrantes de la institución.

La presente propuesta busca plantear los procedimientos más adecuados para el proceso y procedimiento de selección de personal, lo cual no permitirá tener un orden y un esquema organizado para cada proceso que se presente en el futuro, con el fin de contratar al trabajador más idóneo de acuerdo a los requerimientos de cada área solicitante proporcionado un marco metodológico y práctico que permitirá a los responsables de área aplicar dicho aporte hacia la eficiencia y por ende a la productividad institucional.

Misión

Somos una comunidad educativa católica franciscana, acreditada internacionalmente en calidad educativa, que inspirada en la integración peruano china y fundamentada en los pilares de espíritu cristiano, excelencia académica e integración etnocultural, se dedica a la formación integral de niños y jóvenes emprendedores capaces de ejercer su libertad en democracia y afrontar creativamente los retos para el fortalecimiento de una sociedad más fraterna.

Visión

Ser al 2021, una comunidad educativa que lidere una educación de calidad desde una perspectiva franciscana, científico tecnológica e intercultural para la formación plena de la persona, que valora la cultura peruana y la cultura china, responda a las demandas de nuestro tiempo y fortalezca el rol ciudadano para transformar la realidad con equidad y solidaridad.

3.3.2. Objetivo general:

Elaborar procedimientos de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Objetivos específicos:

Definir los lineamientos generales para el proceso de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Elaborar el proceso de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

Elaborar un flujograma del proceso de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020

3.3.3. Base legal

- a) Constitución Política de 1993.
- b) Ley de Productividad y Competitividad Laboral. D.S. N° 003-97-TR
- c) D.S. N° 012-92-TR, Reglamento de la Ley de Jornada Laboral y Remuneraciones del trabajador.
- d) Estatuto de LA EMPRESA.
- e) Reglamento Interno de Trabajo de LA EMPRESA.
- f) Normas Iso 9001
- g) MOF.

3.3.4. Disposiciones Generales.

- a. La selección de personas debe tener autorización de la Gerencia General de la institución.
- b. El jefe de área o responsable de las mencionadas, pueden solicitar a personal a través de un reporte emitido a la Gerencia, en donde especifique los motivos de requerir un personal, y el beneficio de contratar a un nuevo personal. Estas plazas deberán estar expuestas en el cuadro de asignación de personal y en el plan operativo del área.
- c. Los candidatos aptos para el proceso de selección son, solo los que poseen el perfil de puesto establecido en la institución, para las áreas que lo han solicitado.
- d. El requisito formar parte del proceso de selección de personal es:
 - No contar con alguna sanción por falta disciplinaria (administrativa).
 - No tener historial penal, policial y judicial.
 - Entregar Hoja de Vida - C.V.
 - Poseer los requerimientos establecidos por el Comité de Selección de Personal en las bases establecidas y en el RIT, concerniente a la incorporación de nuevos colaboradores.
 - Ante alguna convocatoria se dará prioridad a aquellos colaboradores que laborar en la institución; si en caso no cumplen todos los requisitos especificados, se requerirá un reclutamiento externo.
 - Los trabajadores internos pueden participar en los procesos con igual condición que otros postulantes.

3.3.5. Comité de Selección de Personal

- a. El jefe de Recursos Humanos reorganizará con la Gerencia General la distribución del Comité de Selección de Personal teniendo el compromiso de realizar el proceso de evaluación y selección de personal considerando las bases del respectivo proceso.
- b. El Comité de Selección de Personal está formado de la siguiente forma:

- El jefe Recursos Humanos, será quien efectúe la labor de Secretario.
- Un profesional que simbolice al Área Administrativa; puede ser un psicólogo (a).
- El Jefe o responsable solicitará la plaza a cubrir.

c. Facultades del Comité de Selección de Personal:

- Diseñar las bases de selección de personal considerando las características particulares de cada área.
- Calificar los distintos procesos de selección en cada una de las etapas.
- Elegir al personal competente.
- Elaborar el cronograma de actividades de todo este proceso.
- Informar los resultados a la Gerencia de la Institución.
- Solicitar la cooperación de los responsables de las Áreas y Coordinadores para evaluar las competencias específicas de los puestos involucrados bajo su cargo.

3.3.6. Bases del Proceso.

Sera elaborado por el Comité de Selección de Personal y comprenderán los siguientes criterios:

- Perfil del puesto: requisitos generales y específicos.
- Cantidad de personal requeridas para cada puesto.
- Publicación de los avisos de convocatoria: medios, fechas y contenido.
- Cronograma de etapas del proceso de selección.
- Valoración y ponderación y escala de puntaje para cada etapa del proceso de selección.

3.3.7. Proceso de Selección

- a) El proceso se realizará a través de la web de la institución o alguna página externa donde se indicará requerimientos genéricos y concretos para los puestos establecidos por el Comité de Selección de Personal propuesto en la base.
- b) En este proceso se tendrá presente tres etapas de evaluación:
 - Evaluación de currículum (Ficha del postulante).
 - Evaluación de conocimientos (escrita).

- Entrevista personal.
- c) La realización del examen y su aplicación, lo realizarán cada jefe de área que hayan solicitado el puesto de trabajo. Los cuestionarios con las respuestas respectivas, en la evaluación escrita, se realizarán en base al banco de interrogantes, que ya poseen cada jefe, siendo entregadas en una carpeta sellada o vía email al encargado en el área de Recursos Humanos.
- Las evaluaciones escritas, serán evaluadas por un personal de forma anónima (personal que pertenece al comité). El jefe del área de Recursos Humanos, generará y agregará a cada carpeta de los evaluados, un código, el cual servirá para identificar a cada postulante al terminar este proceso de evaluación escrita.
- d) En el proceso de entrevista, se tendrán presentes otros aspectos:
- Presencia personal
 - Formas de expresión y léxico
 - Comportamiento en el transcurso de la entrevista
 - Razonamiento analítico
 - Experiencia
 - Personalidad
- e) El promedio y escala de puntuación, por cada área a la que se postula, se tendrá presente de acuerdo a cada puesto, de donde se podría considerar la siguiente escala de puntuación:
- Evaluación de Currículum vitae 25% Puntaje: de 01 al 20
 - Evaluación de conocimientos 35% Puntaje: de 01 al 20
 - Entrevista personal 40% Puntaje: de 01 al 20
- f) Posteriormente de las etapas descritas (en el apéndice a y b) el Comité de Selección de Personal pronunciará la lista de aspirantes competentes que continuarán a la sucesiva etapa de este proceso, especificando la fecha, de la etapa que continúa. Así mismo se deberá informar vía email de la institución y telefónicamente a cada uno de los postulantes aptos.
- g) Para la selección del puesto se podrá tener presente, la siguiente escala de puntuación:
- Muy Bueno = Puntaje: de 18 al 20
 - Bueno = Puntaje: de 14 al 17
 - Regular = Puntaje: de 11 al 13
 - Deficiente = Puntaje: menos de 11

- h) En cada proceso que el postulante pase, tiene carácter de eliminación, de donde la nota para aprobar cada proceso o etapa será considerada los siguiente: catorce (14) para la evaluación curricular y entrevista, doce (12) para la evaluación de conocimientos; se debe tener presente que la puntuación promedio se considerará al final del proceso, para realizar el orden de méritos y de esta manera se ocupen los puestos requeridos por la organización.
- i) El Comité de Selección se reunirá y por consenso seleccionará al postulante idóneo, teniendo presente el puntaje obtenido, siendo este puntaje no menor a catorce (14) puntos, de no existir ningún postulante que alcance este promedio, la plaza se declarará como desierta.
- j) Los resultados que se obtengan de este proceso (cuadro de méritos, y personal seleccionado), se registrada en el Acta de procesos de selección de personal, siendo el encargado de realizar ello el área de Recursos Humanos.
- k) Los resultados de la evaluación tendrán una vigencia de doce (12) meses, de donde se podrá considerar los resultados para alguna otra plaza que se encuentre vigente o se requiera en el transcurrir de los meses, considerándose solo a las personas que obtuvieron calificación aprobatoria en este proceso.
- l) En base a la solicitud de referencias del postulante, lo podrá realizar solo el responsable del área de Recursos Humanos, tendiendo a consultar las razones de su retiro y referencias acerca de su desempeño.
- m) El postulante(s) seleccionado, deberán entregar los documentos sustentatorios de su currículum vitae u otro documento que el área de Recursos Humanos solicite.
- n) Se excluirá del proceso a aquel postulante que oculte información, o falsifique; en el caso de que se realizó la contratación de este personal este deberá cesar por incurrir en una falta grave, sin perjuicio de la responsabilidad penal en que hubiere incurrido.

3.3.8. Propuesta del Proceso de reclutamiento y selección

Elaborado por:	Revisado por:	Aprobado por:
----------------	---------------	---------------

1. Objetivo	Este procedimiento documenta las actividades para realizar la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020
2. Alcance	Desde la identificación de necesidades hasta la publicación de resultados.
3. Referencias normativas	<ul style="list-style-type: none"> • Perfil de Puesto • Manual de Organización y Funciones.
4. Definiciones	<ul style="list-style-type: none"> • Selección: Elección de una o varias personas entre un conjunto por un determinado criterio o motivo. • Candidato: Persona que postula al requerimiento. • Evaluación Curricular: Es el proceso donde se evalúan los logros académicos, experiencia laboral y experiencia en docencia universitaria. • Evaluación Aptitudinal: Es el proceso donde se evalúa la ejecución de la sesión de aprendizaje. • Evaluación Psicológica: Es el proceso donde se evalúa las habilidades sociales de una persona. • Entrevista: Reunión de dos o más personas para conocer las competencias laborales de una persona.
5. Criterios	El personal seleccionado debe cumplir con los requisitos.
6. Responsabilidades	<ul style="list-style-type: none"> • Gerente General • Responsable de recursos humanos
7. Requisitos del Producto: Personal seleccionado.	<ul style="list-style-type: none"> - El postulante que no cumpla con los requisitos será descartado - Las etapas del proceso son eliminatorias.

3.3.9. Descripción de actividades:









Descripción textual.

Denominación de la etapa: Selección Personal

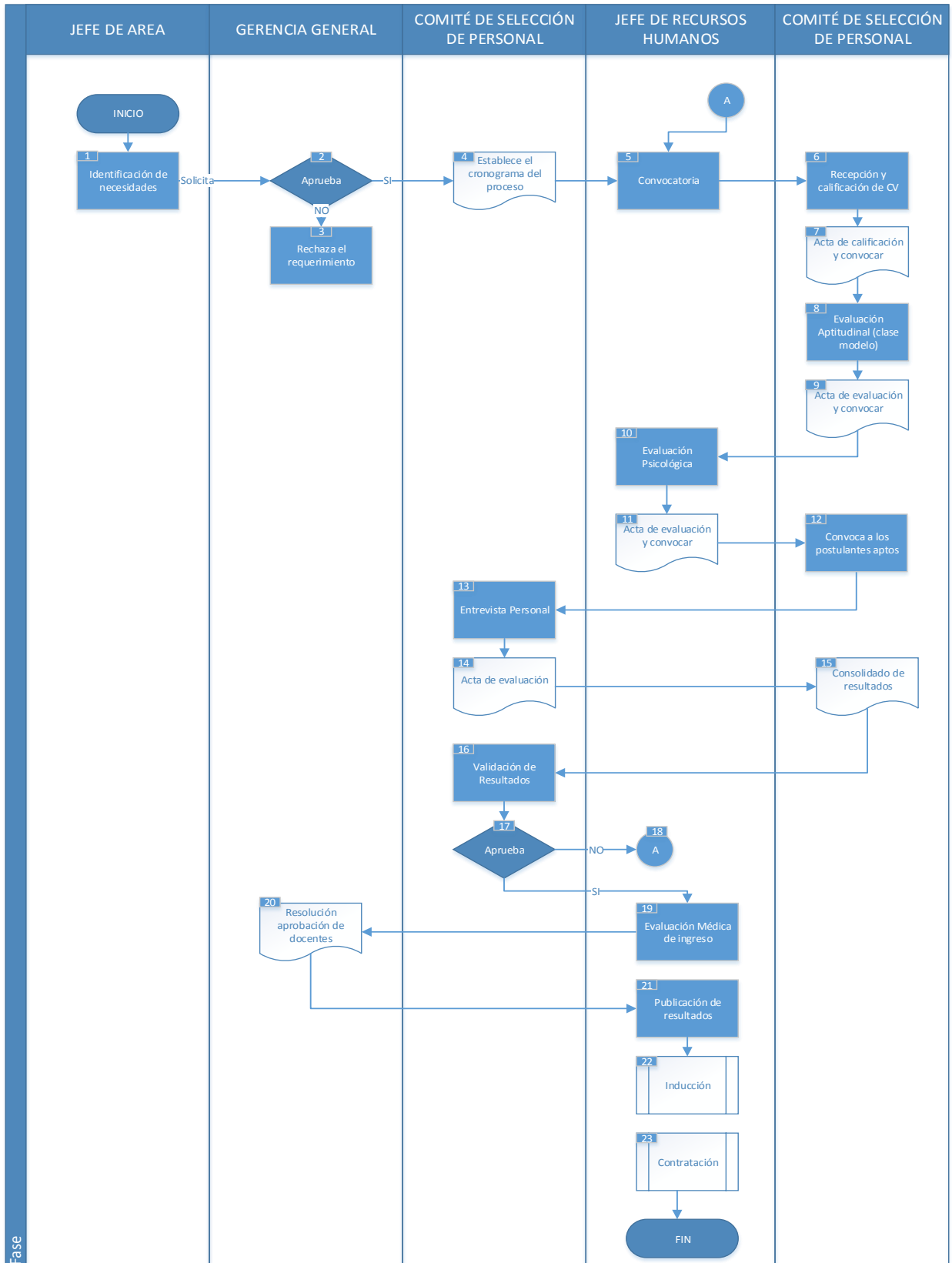
N°	Actividad	Responsable
1	Identificación de necesidad de contratación: El departamento de recursos humanos verifica la demanda y su plan operativo para identificar las necesidades a cubrir, si la plaza es nueva elaborar perfil de puesto.	Responsable de recursos humanos
2	Aprueba: Analiza el requerimiento si está de acuerdo a lo establecido lo aprueba y pasa a la etapa 4, si lo rechaza pasa a la etapa 3.	Responsable de recursos humanos
3	Rechaza el requerimiento: Si la solicitud no está acorde con la demanda y el plan operativo se rechaza el requerimiento.	Responsable de recursos humanos
4	Establecer el cronograma del proceso de selección: Establece las fechas del proceso	Comité de selección de personal
5	Publicación de convocatoria: Publicación de las necesidades en medios estratégicos.	Responsable de recursos humanos
6	Recepción y calificación de curriculum vitae: Hace uso del formato e inicia el filtrado de candidatos.	Comité de selección de personal
7	Acta de calificación de CV'S y convocatoria para la Evaluación Aptitudinal: - Procesa información, elabora el acta de calificación y convoca a los postulantes aptos a la evaluación aptitudinal	Comité de selección de personal
8	Evaluación Aptitudinal: El comité califica el desarrollo de evaluación del tema aplicado	Comité de selección de personal
9	Acta de calificación de la evaluación aptitudinal y convocatoria para la Evaluación Psicológica: Procesa información, se elabora el acta de calificación y convoca a los postulantes aptos a la evaluación psicológica.	Comité de selección de personal
10	Evaluación Psicológica: - Aplicación de una batería de pruebas psicológicas de manera virtual o presencial.	Responsable de recursos humanos
11	Acta de calificación de la evaluación psicológica: Procesa información, se elabora el acta de calificación y se envía los resultados a al Comité de selección de personal	Responsable de recursos humanos
12	Convocatoria para la Entrevista Personal: Convoca	Comité de selección de

	a los candidatos aptos para su entrevista personal.	personal
13	Entrevista Personal: La comisión califica con el formato	Comité de selección de personal
14	Acta de calificación de la entrevista personal: - Se procesa la información, se elabora el acta y se envía al comité	Comité de selección de personal
15	Evaluación médica de ingreso: Convoca a los candidato (s) ganador(es) de las plazas para sus exámenes médicos.	Responsable de recursos humanos
16	Consolidado de resultados: Utiliza el formato	Comité de selección de personal
17	Validación de resultados: Verifica que los candidatos hayan pasado por todas las etapas y que cumplan con todos los requisitos.	Comité de selección de personal
18	Aprueba los resultados: El postulante pasa a la evaluación médica de ingreso	Comité de selección de personal
19	Desaprueba los resultados: Se procede a una nueva convocatoria.	Comité de selección de personal
20	Resolución de aprobación: Emite una documento de aprobación del candidato apto.	Responsable de recursos humanos
21	Publicación de resultados: Publica los resultados de manera virtual (web)	Responsable de recursos humanos
22	Proceso de inducción: Convoca a los nuevos trabajadores a la capacitación.	Responsable de recursos humanos
23	Contratación: Convoca a los nuevos trabajadores a la firma de contrato.	Responsable de recursos humanos
24	Fin del proceso	

8.2 Diagrama de flujo

							
Inicio/Fin del proceso	Operación Actividad	Decisión	Documento	Procesamiento o informático	Procedimiento definido	Conector de flujo dentro de la pagina	Conector de flujo a otra pagina

3.3.10. Diagrama de Flujo del proceso de Selección de Personal



3.3.11. Presupuesto del proceso de selección

ACTIVIDADES	RECURSOS	PERIODO	RESPONSABLE	LUGAR DE RECEPCIÓN	COSTO
Elaboración del manual de procedimientos de selección de personal	Especialista de personal	Noviembre de 2020	Responsable de Recursos humanos	Lima	S/ 5000,00
Implementación del manual de procedimientos de selección de personal		Diciembre de 2020	Responsable de Recursos humanos	Lima	
Aplicación manual de procedimientos de selección de personal	Auditor interno/externo	Enero de 2021	Responsable de Recursos humanos	Lima	S/ 2000,00
TOTAL					S/ 7000,00

Elaboración propia

IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

4.1. Conclusiones

En la Asociación Deportiva Juan XIII, se diagnosticó que la situación de los procesos y procedimientos no es la más óptima ya que la mayoría de colaboradores desconocen las políticas institucionales, además no existe un claro conocimiento de los procesos estratégicos de recursos humanos y finalmente indican de manera categórica que una gestión por procesos ayudaría a mejorar y simplificar los procesos de la institución.

Referente a la variable selección de personal se analizó que la Asociación Deportiva Juan XIII los colaboradores indicaron que no existe un proceso de selección estructurado y efectivo, además indicaron que el área de recursos humanos no tiene plasmado el proceso de reclutamiento y selección en un documento físico (manual); asimismo indicaron que si existe un manual de perfiles de puesto y finalmente indicaron que la institución atrae postulantes potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma y que a pesar de algunas falencias que tenga el área, la institución en líneas generales contrata a personal competente.

Finalmente, en la Asociación Deportiva Juan XIII, al no contar con procesos y procedimientos definidos y estructurados no estaría permitiendo enfocarse en la eficiencia de resultados óptimos, que ayuden a la productividad organizacional.

4.2. Recomendaciones

De acuerdo a los elementos encontrados de los procesos y procedimientos En la Asociación Deportiva Juan XIII, se recomienda elaborar procesos, procedimientos y políticas institucionales sobre todo el área de recursos humanos ya que es un área estratégica de mucha influencia en la gestión de personas, contribuyendo a un objetivo en común, fortaleciendo la comunicación organizacional y cooperación en la institución objeto de estudio.

Con relación a la selección de personal se recomienda implantar un procedimiento de selección de personal acorde a la necesidad del área de recursos humanos en donde se especifique de manera detallada cada uno de los pasos a seguir al realizar el reclutamiento de personal, lo cual brindaría un orden al área objeto de estudio y beneficios a la Asociación Deportiva Juan XIII.

Finalmente, se debe Elaborar procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII, que ayude atraer candidatos competentes, de acuerdo al perfil requerido, mejorar el compromiso, logrando trabajadores satisfechos, la formación de equipos de alto desempeño, mayor retención y rotación de los trabajadores, menor absentismo, dando una mayor productividad institucional.

REFERENCIAS

- Alvarado, R. y Monsalve, J. (2017) en su tesis propuesta de un proceso de selección de personal para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa andina construcciones y representaciones generales S.R.L. Chiclayo 2017. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Chiclayo. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4209/Alvarado%20Perez%20-%20Monsalve%20Heredia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Alles, M. (2006). Selección por competencias. Buenos Aires.
- Alcaraz, Rojas, & Noreña. (2012). *Aplicabilidad de los criterios de rigor eticos y científicos de la investigacion*. Obtenido de <http://arquichan.unisabana.edu.co/index.php/aquichan/view/2323/pdf>
- Ancasi, R. (2019) en su tesis “Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de MACARI, periodo 2017”. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Peru. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10907/Ancasi_Chullo_Ruth_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Bembibre, C. (25 de 02 de 2010). Definicion de seleccion. Obtenido de Definicion ABC: <http://www.definicionabc.com/general/seleccion.php>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. Pearson Educación, Colombia
- Bravo, J. (2013). Gestión de procesos. Santiago. Chile. Editorial Evolución S.A.
- Briones, G. (2002). Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá - Colombia: Arfo. Recuperado de: http://www.academia.edu/4353770/Libro_METODOLOGIA_INVESTIGACION_CUANTIT
- Bucheli, M. (2015). Modelo de gestión por procesos de la empresa SERVING. Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/386/1/BUCHELI%20ZUNIGA%20MARIA%20LISETT.pdf>
- Castro, I., & Rufino, J. (2010). Creación de empresas para emprendedores. Ediciones Pirámide

- Castillo, J. (2006). *Administración Pública*. Lima: Real S.R.L
- Coaguila, A. (2017). Propuesta de implementación de un modelo de Gestión por Procesos y Calidad en la Empresa O&C Metals S.A.C. Colombia. Obtenido de http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15240/1/COAGUILA_GONZALES_ANT_MET.pdf
- Cruz, K. (2018). Gestión por procesos para mejorar la eficiencia en la unidad de gestión social del programa nacional de vivienda rural, 2018. Tesis, Universidad San Ignacio de Loyola, Lima. Obtenido de http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/3526/1/2018_De%20la%20Cruz-Trucios.pdf
- Cruz, L., & Llontop, V. (2018). Propuesta de mejora del proceso de programación académica de la facultad de ciencias empresariales de una universidad privada - Chiclayo. Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1451>
- Colca, H. (2016). Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Atuncolla, periodo 2015. (Tesis pregrado). Universidad Nacional del Altiplano. Puno. Recuperado de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1555/COLCA_QUISPE_HERBER.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chavez, A. (2015) Propuesta de mejoramiento del proceso de reclutamiento y selección de personal dirección de administración de recursos humanos de la secretaria del agua, ubicada en la ciudad de Quito. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7440/3/T-UCE-0003-AP014-2015.pdf>
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de Recursos Humanos*. Mexico: McGrawHill.
- Churchman, W. (2012). El sistema Organizacional. Obtenido de El sistema Organizacional: http://biblio3.url.edu.gt/Libros/2011/est_sis/1.pdf
- Enrique, F. (2009). *Organización de empresas*. McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V. Obtenido de <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/01/enrique-franklin-organizacion-de-empresas.pdf>
- Gabin, A. (2009). *Administración Pública*. Ediciones Paraninfo.
- Gallego, J., & Tablado, F. (2002). *Gestión de hoteles: una nueva visión*. Thomson Paraninfo

- Guanín, A., & Andrango, M. (2015). Propuesta de un modelo de gestión por procesos a la atención de enfermería en el servicio de emergencia del hospital militar. Ecuador. Obtenido de <https://bibdigital.epn.edu.ec/bitstream/15000/10592/1/CD-6270.pdf>
- Gómez, L. (2018). Administración por Procesos y la Ventaja Competitiva. Lima. Obtenido de <file:///C:/Users/Yolanda/Downloads/ADMINISTRACION%20POR%20PROCESOS%20Y%20LA%20VENTAJA%20COMPETITIVA%20EN%20LAS%20UNIVERSIDADES%20PRIVADAS%20DE%20LIMA%20-%20PER%20-%202018.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación. Mexico. McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.
- Hernandez, R. (2017) "Procesos de reclutamiento y selección de personal de las empresas que contratan deportados de los estados unidos de américa que entran al país por vía aérea. (Tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2017/01/01/Hernandez-Rocio.pdf>
- Luna , A. (2014). Proceso Administrativo. México: Editorial Patria.
- Lucas, P. (2014). Gestión de las Empresas por Procesos. Barcelona. Obtenido de https://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099.1/23486/PFC_EOI_PLA_201406_Gesti%C3%B3n%20de%20las%20Empresas%20por%20Procesos.pdf
- López, L., & Hernandez, J. (2016). *Estadística Descriptiva*. Madrid: Ediciones Académicas.
- López, P., y Fachelli, S. (2015). Metodología de la Investigación Social Cuantitativa. Barcelona. Dipòsit Digital de Documents. Recuperado de https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsocua_a2016_cap1-2.pdf
- Illera, L. (2015). Política empresarial línea de dirección y estrategias (2 edición ed.). Colombia: CESA
- Maldonado, J. (2011). Gestión del procesos (o gestión por procesos). Madrid: B-EUMED.
- Muñoz, M. (2017). Mejora de procesos en el área de producción para incrementar la productividad en la empresa Corporación de resortes S.A.C. Resorcorp en el Distrito de los Olivos para el año 2017. Lima. Obtenido de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1694/Mu%c3%b1oz_AMP.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Moreira, M. (2006). La gestión por procesos en las instituciones de información. Acimed, 1-19.

- Munch, L. (2014). *Fundamentos de la administración* (3ª edición ed.). Mexico D.F., México: Trillas. Recuperado el 20 de Septiembre de 2019, de <https://clea.edu.mx/biblioteca/fundamentos%20de%20administracion%20-%20munch%20galindo.pdf>
- Pardo, J. (2017). *Gestión por procesos y riesgo operacional*. Madrid: AENOR - Asociación Española de Normalización y Certificación.
- Palma, J. (2009). *Manual de procedimiento*. Chile: El Cid Editor.
- Pérez, A. (2010). *Gestión por procesos* (3 ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez, J. (2004). *Gestión por procesos, Como utilizar ISO 9001:2000 para mejorar la gestión de la organización* (4 ed.). Madrid: ESIC Editorial.
- Pérez, J. (2017). *Gestión de Procesos*. México: Pearson
- Puertas, D. (2016). *Propuesta de un modelo de gestión por procesos y mejora aplicado al área contable y de inteligencia de negocios de la empresa Energy Palma S.A.* Tesis, Pontificia Universidad Católica del Perú, Quito. Obtenido de <http://repositorio.puce.edu.ec/bitstream/handle/22000/12232/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Quevedo, R. (2018). *Propuesta de mejora de procesos de atención de reclamos comerciales en la empresa Electronorte S.A. para la disminución de costos de atención*. Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1762>
- Rivas, M., & Zúñiga, K. (2016). *Gestión del proceso de comercialización para diseñar flujogramas que ayuden a mejorar la eficiencia de las operaciones en la Empresa Neumáticos Chiclayo EIRL de su oficina principal en la ciudad de Chiclayo*. Chiclayo. Obtenido de <http://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/664>
- Silva, R. y Ubillus, M. (2015). *Propuesta de mejora basada en competencias para el proceso de admisión de personal en una empresa de servicio de transporte terrestre de carga pesada ubicada en el norte del país. (Tesis de pregrado)*. Chiclayo. Peru. Recuperado de http://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/119/1/TL_SilvaChicomaRomy_UbillusRiosMaria.pdf
- Shun , I. (17 de Junio de 2012). *La importancia del proceso oraganizacional*. 2. Obtenido de <https://www.clubensayos.com/Acontecimientos-Sociales/LA-IMPORTANCIA-DEL-PROCESO-ORGANIZACIONAL/217399.html?fbclid=IwAR1uyKHI8NRzkbBAh7BmyxoUTt0gDSzRf6zc0bVTv6AEeam05Qdowyc6two>

- Torres, Z. (2014). Teoría general de la administración. 2 edición. Grupo Editorial Patria. Obtenido de ProQuest Ebook Central. <http://ebookcentral.proquest.com/lib/bibsipansp/detail.action?docID=3227620>.
- Torres, E. y Vásquez, D. (2017) en su tesis “Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de la Municipalidad de LAREDO” Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte. Recuperado de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12271/Torres%20Cordova%20Edgard%20Ivan%20-%20Vasquez%20Zavala%20Diana%20Soledad.pdf?sequence=1>
- Valderrama, S. (2016) Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Lima, Perú: Editorial Marcos E.I.R.
- Yupanqui, M. (2016) “Proceso de Reclutamiento, Selección de Personal y el desempeño laboral del personal de la I.E.P. virgen de la Asuncion del Distrito del porvenir 2015”. Trujillo. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo. Peru. Recuperado de http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/8119/yupanqui%20hermene-gildo_marcos.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Yagual, F. (2015). Diseño organizacional para la empresa operadora de turismo Kusa Perú SAC. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, LIMA. Obtenido de <https://repositorio.unms.edu.ec/bitstream/46000/1183/1/DISE%20ORGANIZACIONAL%20PARA%20LA%20EMPRESA%20OPERADORA%20DE%20TURISMO%20KUSA%20PERU%20S.A.C%20%20%20C3%93N%5.pdf>

ANEXOS

CUESTIONARIO DE PROCESOS DE SELECCIÓN
 ESCUELA ACADEMICA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Buenos días y/o tardes, se les pide responder la siguiente encuesta, el cual tiene carácter confidencial con fines académicos, para obtener información relevante para cumplir con los objetivos de la investigación titulada:

Agradeciendo su colaboración, lea las siguientes preguntas y responda con veracidad según crea conveniente:

Datos: Hombre _____ Mujer _____

TOTALMENTE DE ACUERDO	DE ACUERDO	INDIFERENTE	DESACUERDO	TOTALMENTE EN DESACUERDO
5	4	3	2	1

GESTIÓN DE PROCESOS					
Los Procesos Estratégicos	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Procesos Claves					
1. ¿La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados?					
2. ¿La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?					
3. ¿La institución posee políticas institucionales?					
4. ¿La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?					
Procesos centrales					
5. ¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?					
6. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?					
7. ¿Considera que una Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución?					
Los procesos Operativos	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Necesidades del cliente					
8. ¿Las necesidades del cliente son el objetivo principal de los trabajadores?					
9. ¿Los procesos operativos actuales se realizan pensando en el cliente?					
10. ¿El servicio oportuno que su área brinda, agrega					

valor a los procesos de la institución?					
Evaluación del Proceso					
11. ¿Considera que la supervisión de los procesos institucionales en la institución son muy burocráticos?					
12. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?					
13. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?					
Los Procesos de Apoyo	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
SopORTE					
14. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?					
15. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?					
Generación de valor					
16. ¿Considera que las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?					
17. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?					
SELECCIÓN DE PERSONAL					
Reclutamiento	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Procedimientos internos					
18. En su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo					
19. Los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un Manual de procesos de selección					
20. Para la realización del proceso de reclutamiento y selección se realiza un cronograma					
Perfiles de puesto					
21. En las necesidades de empleo enviadas por las aéreas, proporcionan datos fiables para obtener al mejor candidato.					
22. La institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición					
23. La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores					
Elección	TA	A	I	D	TD
	5	4	3	2	1
Métodos					
24. El área de RR.HH es el único responsable de					

dirigir el proceso de Reclutamiento y selección					
25. Considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma					
26. La institución utiliza varios medios para publicar el anuncio de una plaza vacante					
27. La institución utiliza los medios internos (email institucionales, boletines y sindicatos) para convocar a los postulantes					
28. La institución utiliza los fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos					
29. Considera que el la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto					
Técnicas					
30. Considera que es importante los conocimientos, formación académica, experiencia laboral para la ejecución de sus funciones de trabajo					
31. En el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto.					
32. Se aplica pruebas psicológicas para seleccionar a un postulante					
33. En la entrevista, a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo					
34. La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida					
35. La entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el Cronograma					
36. La institución se interesa más en la experiencia para contratar a un candidato					
37. La institución se interesa más en la Formación profesional para contratar a un candidato					
38. La institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar					
39. Al seleccionado se le realiza exámenes médicos					
40. La decisión de contratar al candidato, corresponde esta responsabilidad al área de RR.HH					

Resolución de proyecto de tesis



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0113-FACEM-USS-2020

Chiclayo, 24 de febrero de 2020

VISTO:

El oficio N° 0107-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/02/2020, presentado por el (la) Director (a) de la EP de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 24/02/2020, sobre cambio de título del proyecto de tesis presentado por la egresada SOLANO NUÑEZ MONICA YULIANA, y;

CONSIDERANDO:

Que, con resolución N° 701-FACEM-USS-2017 de fecha 27/07/2017, se aprobó el Proyecto de Tesis titulado: "LAS REDES SOCIALES COMO HERRAMIENTA ALTERNATIVA DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN LAS MUNICIPALIDADES DISTRITALES DE LA PROVINCIA DE SAN IGNACIO 2018".

Que, con oficio N° 0107-2020/FACEM-DA-USS de fecha 21/02/2020, el (la) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, solicita el cambio de título del proyecto de tesis consignado en la resolución indicada en el párrafo precedente.

Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

SE RESUELVE

ARTÍCULO UNO: APROBAR el nuevo proyecto de tesis denominado "PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA ASOCIACION DEPORTIVA JUAN XXIII 2020", presentado por la Bachiller SOLANO NUÑEZ MONICA YULIANA, de la Escuela Profesional de Administración.

ARTÍCULO DOS: Dejar sin efecto la resolución N°701-FACEM-USS-2017 de fecha 27/07/2017, Artículo 4.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Carmen Elyza Rosas Prado
Dra. Carmen Elyza Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales



Lisset Silva
Mg. Lisset Sugeily Silva Gonzales
Secretaria Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

Cc.: Escuela., archivo

Validación de Instrumentos

INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		Abraham José García Yovera
PROFESIÓN		Lic. Administración
ESPECIALIDAD		Mg. Gestión del Talento Humano
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		14 AÑOS
CARGO		Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA ASOCIACIÓN DEPORTIVA JUAN XIII 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Solano Núñez Mónica Yuliana	
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial y Emprendimiento	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u>	
	Proponer una gestión de procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Diagnosticar la situación de los Procesos y procedimientos en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
	Analizar los resultados de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
	Elaborar procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO UNA ASPA EN "TA" SI ESTA TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIA		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a las unidades de analisis de esta investigación	
1. ¿La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados?	TA (x)	TD ()
	SUGERENCIAS: _____	

2. ¿La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
3. ¿La institución posee políticas institucionales?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
4. ¿La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
5. ¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
6. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
7. ¿Considera que una Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
8. ¿Las necesidades del cliente son el objetivo principal de los trabajadores?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Los procesos operativos actuales se realizan pensando en el cliente?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
10. ¿El servicio oportuno que su área brinda, agrega valor a los procesos de la institución?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
11. ¿Considera que la supervisión de los procesos institucionales en la institución son muy burocráticos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
12. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
13. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
14. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
15. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
16. ¿Considera que las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

17. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
SELECCIÓN DE PERSONAL	
18. En su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
19. Los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un Manual de procesos de selección	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
20. En las necesidades de empleo enviadas por las aéreas, proporcionan datos fiables para obtener al mejor candidato.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
21. La institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
22. La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
23. La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
24. El área de RR.HH es el único responsable de dirigir el proceso de Reclutamiento y selección	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
25. Considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
26. La institución utiliza varios medios para publicar el anuncio de una plaza vacante	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
27. La institución utiliza los medios internos (email institucionales, boletines y sindicatos) para convocar a los postulantes	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
28. La institución utiliza los fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
29. Considera que la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
30. Considera que es importante los conocimientos, formación académica,	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

experiencia laboral para la ejecución de sus funciones de trabajo	_____
31. En el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
32. Se aplica pruebas psicológicas para seleccionar a un postulante	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
33. En la entrevista, a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
34. La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
35. La entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el Cronograma	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
36. La institución se interesa más en la experiencia para contratar a un candidato	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
37. La institución se interesa más en la Formación profesional para contratar a un candidato	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
38. La institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
39. Al seleccionado se le realiza exámenes médicos	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
40. La decisión de contratar al candidato, corresponde esta responsabilidad al área de RR.HH	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u> 40 </u> NºTD <u> </u>
2. COMENTARIOS GENERALES:	
3. OBSERBACIONES: SIN OBSERBACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

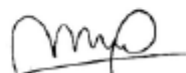
INSTRUMENTOS DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		MERINO NUNEZ MIRKO
PROFESIÓN		Lic. Administración
ESPECIALIDAD		Mg. EN MERCADOTECNIA
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)		26 AÑOS
CARGO		DOCENTE
PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA ASOCIACIÓN DEPORTIVA JUAN XIII 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS		
NOMBRES	Solano Núñez Mónica Yuliana	
ESPECIALIDAD	Gestión Empresarial y Emprendimiento	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	<u>GENERAL</u>	
	Proponer una gestión de procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Diagnosticar la situación de los Procesos y procedimientos en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
	Analizar los resultados de selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
	Elaborar procesos y procedimientos para la mejora de la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020	
EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO UNA ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIA		
DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 40 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinara la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el calculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de cronbach y finalmente sera aplicado a las unidades de analisis de esta investigación	
1. ¿La planificación estratégica de la institución da énfasis a la gestión por resultados?	TA (x)	TD ()
	SUGERENCIAS: _____	

2. ¿La empresa incentiva o prioriza el cumplimiento de las políticas institucionales?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
3. ¿La institución posee políticas institucionales?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
4. ¿La institución informa o ha dado a conocer a sus colaboradores de las políticas institucionales?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
5. ¿El área o departamento donde labora tiene procesos estratégicos definidos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
6. ¿Las políticas institucionales definen los procesos estratégicos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
7. ¿Considera que una Gestión por Procesos ayuda a mejorar y simplificar los procesos de una institución?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
8. ¿Las necesidades del cliente son el objetivo principal de los trabajadores?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
9. ¿Los procesos operativos actuales se realizan pensando en el cliente?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
10. ¿El servicio oportuno que su área brinda, agrega valor a los procesos de la institución?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
11. ¿Considera que la supervisión de los procesos institucionales en la institución son muy burocráticos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
12. ¿El control oportuno de las deficiencias ayuda a mejorar el funcionamiento del área?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
13. ¿Considera que la aplicación de una Gestión por Procesos, hará un cambio operacional en la institución?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
14. ¿La aplicación de la Gestión por Procesos es una estrategia para el logro de los resultados?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
15. ¿Recibe capacitaciones en su área para mejorar la Gestión por Procesos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
16. ¿Considera que las estrategias a corto plazo ayudan a mejorar la productividad laboral?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

17. ¿Las estrategias operacionales están alineadas a la Gestión por procesos?	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
SELECCIÓN DE PERSONAL	
18. En su institución existe un proceso de selección estructurado y efectivo	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
19. Los procesos de reclutamiento y selección los tienen plasmado de manera física en un Manual de procesos de selección	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
20. En las necesidades de empleo enviadas por las aéreas, proporcionan datos fiables para obtener al mejor candidato.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
21. La institución posee un manual de perfiles de puesto para cada posición	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
22. La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
23. La institución posee el MOF (manual de institución y funciones) de los trabajadores.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
24. El área de RR.HH es el único responsable de dirigir el proceso de Reclutamiento y selección	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
25. Considera usted que la institución atrae candidatos potencialmente calificados y capaces para ocupar un cargo dentro de la misma	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
26. La institución utiliza varios medios para publicar el anuncio de una plaza vacante	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
27. La institución utiliza los medios internos (email institucionales, boletines y sindicatos) para convocar a los postulantes	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
28. La institución utiliza los fuentes o medios externos (Redes sociales, diarios u otros medios de comunicación) para atraer a los candidatos	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
29. Considera que la mayoría de contratados reúne los requisitos requeridos para el puesto	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
30. Considera que es importante los conocimientos, formación académica,	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____

experiencia laboral para la ejecución de sus funciones de trabajo	_____
31. En el proceso de selección se realiza evaluaciones técnicas de acuerdo al perfil de puesto.	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
32. Se aplica pruebas psicológicas para seleccionar a un postulante	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
33. En la entrevista, a los candidatos se les informa correctamente las funciones a realizar en su cargo	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
34. La entrevista de selección se realiza de acuerdo al puesto de trabajo y a la información requerida	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
35. La entrevista de selección se realiza en los plazos establecidos en el Cronograma	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
36. La institución se interesa más en la experiencia para contratar a un candidato	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
37. La institución se interesa más en la Formación profesional para contratar a un candidato	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
38. La institución realiza consultas de las referencias personales de los aspirantes a contratar	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
39. Al seleccionado se le realiza exámenes médicos	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
40. La decisión de contratar al candidato, corresponde esta responsabilidad al área de RR.HH	TA (x) TD () SUGERENCIAS: _____
1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA <u> 40 </u> NºTD _____
2. COMENTARIOS GENERALES:	_____
3. OBSERBACIONES: SIN OBSERBACIONES	


 JUEZ - EXPERTO

Carta de la empresa



Lima 09 de marzo 2020

Sres.:
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPAN
ESCUELA DE ADMINISTRACION

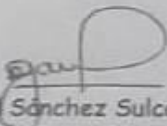
CARTA DE ACEPTACION

Es grato dirigirme a usted para expresarle un cordial saludo y por medio de la presente les informamos, que hemos otorgado el permiso a la Srta. Mónica Yuliana Solano Núñez para poder realizar un proyecto de tesis denominado "PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA SELECCION DE PERSONAL EN LA ASOCIACION DEPORTIVA JUAN XXIII 2020"

Cabe mencionar que el presente plan es estrictamente con fines de investigación, lo cual no implica gastos administrativos a la institución.

Agradeciendo anticipadamente la atención a la presente, retiro la oportunidad para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima.

Atentamente:


Raúl Sánchez Sulca,
Representante Legal
Asociación Deportiva Juan XXIII.

REPORTE TURNITIN

PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS PARA MEJORAR LA SELECCIÓN DE PERSONAL EN LA ASOCIACIÓN DEPORTIVA JUAN XIII 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%	21%	0%	16%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	3%
2	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	3%
3	repositorio.uss.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	tesis.usat.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to CONACYT Trabajo del estudiante	2%
6	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	docplayer.es Fuente de Internet	1%
8	repositorio.ute.edu.ec Fuente de Internet	1%

ACTA DE ORIGINALIDAD



ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° 0113-FACEM-USS-2020, presentado por el/la Bachiller, Solano Núñez Mónica Yuliana. Titulada Procesos y procedimientos para mejorar la selección de personal en la Asociación Deportiva Juan XIII 2020.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del 25% verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 221-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 22 de Agosto de 2020

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'A. J. García Yovera', is written over a horizontal line.

Mg. Abraham José García Yovera
DNI N° 80270538
Escuela Académico Profesional de Administración.

