

UNIVERSIDAD NACIONAL “HERMILIO VALDIZÁN”

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y
TURISMO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS
ADMINISTRATIVAS**



EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL REAL HOTEL- HUÁNUCO PERIODO 2017.

TESIS PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION.

TESISTAS :

- ACCILIO CHAVEZ, Yudith Lysli.
- ESPINOZA DÍAZ, Ariana María Inés.
- GUARDIA MONTES, Leyly Berenisse.

ASESOR :

- Dr. MARTEL ZEVALLOS, David Julio

HUÁNUCO – PERÚ

2018

DEDICATORIA

A mis padres, a mis hermanos por sus consejos, su apoyo incondicional a lo largo de toda mi formación profesional, todo lo que hoy soy es gracias a ellos y a mi hija Ahinoa Kalesy Guerra Accilio.

Yudith Lysli Accilio Chávez

A mis padres Francisco y Jaqueline a mi hija Fabiana y a mi esposo Cesar que son el motor y motivo de mi constante superación Profesional y personal, ejemplo de trabajo y sacrificio, quienes con su apoyo incondicional incentivaron mi espíritu batallador, haciendo posible la realización de este trabajo.

Ariana Espinoza Díaz

Dedico este Tesis a mis padres Acacio Guardia Lastra y Gloria Montes Andrade que siempre me apoyaron incondicionalmente en la parte moral y económica para poder llegar a ser una profesional de bien. A mi hermano y demás familia en general por el apoyo que siempre me brindan día a día en el transcurso de cada año de mi carrera Universitaria.

Leyly Berenisse Guardia Montes

AGRADECIMIENTO

- ✚ Agradecemos a Dios por estar con nosotros en cada instante de nuestras vidas, con su infinita bondad y amor, porque hizo realidad nuestro sueño anhelado.
- ✚ A la UHEVAL mi alma mater, a los profesores que me brindaron su conocimiento en mi etapa universitaria y todos aquellos quienes hicieron posible la realización de nuestra tesis.
- ✚ A la Dra. Melida Sara Rivero Lazo y al Dr. Reiter Lozano Dávila que aportó en nuestra formación profesional por su esfuerzo y dedicación, por su tiempo compartido, quienes, con sus conocimientos, su experiencia, su paciencia y su motivación han impulsado en el desarrollo de nuestra formación profesional.
- ✚ A los trabajadores del Real Hotel - Huánuco, quienes con sus aportes contribuyeron a la recolección de datos y a la realización de este trabajo, en particular:

RESÚMEN

El siguiente proyecto de investigación se basa el reclutamiento y selección de personal el cual es un tema indispensable y fundamental para el departamento de recursos humanos para realizar de una manera eficiente la colocación del personal idóneo, adecuado y capacitado es por ello el presente estudio cuyo tema es: "EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DEL PERSONAL EN EL REAL HOTEL – HUANUCO PERIODO 2017", dado que hoy en día las empresas deben utilizar herramientas para no desaparecer.

El presente trabajo realizó este tema, debido a que en el REAL HOTEL HUANUCO PERIODO 2017, no utiliza adecuadamente el reclutamiento y selección del personal que le ayude a tener un mejor desempeño laboral, el mismo que ayudara a tener un buen servicio y contribuirá con el desarrollo personal.

La investigación se basa en tallar el marco teórico donde se describe el reclutamiento y selección del personal, su importancia, los beneficios, las etapas, métodos de la evaluación, las fuentes, sus funciones y las dimensiones de la selección del personal. El marco metodológico se basa en encuestas, las mismas que se han dirigido a los trabajadores del Real Hotel para conocer sus expectativas de cada uno de ellos.

Con la implementación del reclutamiento y selección del personal se promueve el ingreso idóneo del personal para que ellos desarrollen eficientemente sus destrezas y habilidades que sean capaces de construir compromisos con la empresa.

ABSTRACT

The following project of investigation bases the recruitment and selection of personnel which is an indispensable and fundamental topic for the department of human resources to realize in an efficient way the placement of the suitable, suitable and qualified personnel is for it the present study which topic is: "EL RECRUITMENT AND SELECTION OF THE PERSONNEL IN THE ROYAL HOTEL - HUANUCO PERIOD 2017", provided that nowadays the companies must use tools not to disappear.

The present work realized this topic, due to the fact that in the ROYAL HOTEL HUANUCO PERIOD 2017, there does not use adequately the recruitment and selection of the personnel that helps him to have a better labor performance, the same one that was helping to have a good service and he will contribute with the personal development.

The investigation is based in carving the theoretical frame where there is described the recruitment and selection of the personnel, his importance, the benefits, the stages, methods of the evaluation, the sources, his functions and the dimensions of the selection of the personnel. The methodological frame is based on surveys, the same ones that have gone to the workers of the Royal Hotel to know his expectations of each one of them.

With the implementation of the recruitment and selection of the personnel, the suitable revenue of the personnel is promoted in order that they develop efficiently his skills and skills that are capable of constructing commitments with the company.

ÍNDICE

	Pág.
Resumen	iv
Abstract	v
Índice de cuadros	viii
Índice de gráficos	ix
Introducción	10
 CAPÍTULO I: PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	
1.1. Descripción del problema	112
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos de la investigación	15
1.4. Hipótesis y/o sistema de hipótesis	16
1.6. Operacionalización de las variables	18
1.7. Justificación e importancia	19
1.8. Viabilidad	20
 CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	
2.1. Antecedentes	23
2.2. Bases teóricas	27
2.3. Definiciones de términos básicos	49
 CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Nivel de la investigación	51
3.2. Tipos de investigación	51
3.3. Diseño y esquema de la investigación	51
3.4. Poblacion y muestra	53
3.5. Técnicas de recojo, procesamiento y presentación de datos	56

CAPÍTULO IV: RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados del trabajo de campo	58
--	----

CAPÍTULO V: DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados con los antecedentes	78
---	----

5.2. Contrastación de los resultados con los referentes bibliográficos	79
--	----

5.3. Contrastación de hipótesis	81
---------------------------------	----

Conclusiones	83
--------------	----

Sugerencias	84
-------------	----

Bibliografía	86
--------------	----

Anexos	88
--------	----

INDICE DE CUADROS

N°	DESCRIPCIÓN	PÁG.
01	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre a través de qué medios ingreso a la empresa.	58
02	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre la verificación de los requerimientos del puesto de trabajo	60
03	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre la formación o competencias que exige el puesto de trabajo.	61
04	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre la experiencia requerida para el puesto.	63
05	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre la presentación de solicitud de empleo adjuntando su curriculum vitae.	64
06	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre la verificación de los documentos que presento en la solicitud.	66
07	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre su participación en el puesto de trabajo con varios candidatos.	67
08	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre las técnicas de selección que se aplicó al momento de ingresar a la empresa.	69
09	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre la información de resultados que obtuvo en cada área evaluada.	70
10	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre el contrato de trabajo según la ley laboral.	72
11	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre las funciones desempeñadas con su preparación.	73
12	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre el tiempo de servicio en la empresa.	75
13	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal.	76

INDICE DE GRÁFICOS

N°	DESCRIPCIÓN	PÁG.
01	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre a través de qué medios ingreso a la empresa.	59
02	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre la verificación de los requerimientos del puesto de trabajo	60
03	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre la formación o competencias que exige el puesto de trabajo.	62
04	Trabajadores del REAL HOTEL - HUANUCO, según opinión sobre la experiencia requerida para el puesto.	63
05	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre la presentación de solicitud de empleo adjuntando su currículUM vitae.	65
06	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre la verificación de los documentos que presento en la solicitud.	66
07	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre su participación en el puesto de trabajo con varios candidatos.	68
08	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre las técnicas de selección que se aplicó al momento de ingresar a la empresa.	69
09	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre la información de resultados que obtuvo en cada área evaluada.	71
10	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre el contrato de trabajo según la ley laboral.	72
11	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre las funciones desempeñadas con su preparación.	74
12	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre el tiempo de servicio en la empresa.	75
13	Trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO, según opinión sobre el proceso de reclutamiento y selección de personal.	77

INTRODUCCIÓN

En la historia de desarrollo de la sociedad, el hombre siempre ha sido ente indicador, promotor y de mantenimiento del progreso general, resaltando el rol que ha desempeñado en el proceso productivo. De ahí se deriva la importancia de reclutar y seleccionar personal capacitado, para cumplir eficazmente las funciones y actividades que le sean asignadas.

Las organizaciones tienen la necesidad de integrar trabajadores que sean capaces de hacerlas prósperas, las personas por igual manifiestan su deseo de labor en aquellas que más se identifiquen con la satisfacción de sus propias necesidades, permitiéndose unificar esfuerzos para el logro de objetivos organizacionales e individuales. Surge así el propósito de captar aquellos individuos que presenten determinadas características que les permitan ejecutar con menos esfuerzos y una mayor eficiencia los diversos trabajos presentes en la organización.

Uno de los pasos fundamentales en la ejecución de una política de personal en cualquier organización es suministrar personal calificado, con la finalidad de obtener éxito en el cumplimiento de objetivos y metas organizacionales. Sin embargo, es necesario revisar las funciones de reclutamiento y selección de personal, debido a la repercusión que tiene la adecuada aplicación de estos procesos en el futuro desempeño del recurso humano.

Lo anteriormente señalado permite destacar la importancia de realizar un análisis óptimo del proceso de reclutamiento y selección de personal, donde se evalúe la potencialidad física y mental del solicitante, así como su aptitud para el trabajo.

En tal sentido a través de la presentación de este trabajo de investigación se pretende describir el reclutamiento y selección del personal en el Real Hotel Huánuco, de esa manera poder contar con el personal más idóneo y prestar un mejor servicio a los clientes que los soliciten.

Para el desarrollo de esta investigación el trabajo presenta los siguientes capítulos:

Capítulo I: denominado EL PROBLEMA DE INVESTIGACION donde se señala descripción del problema, formulación del problema, los objetivos generales y específicos, hipótesis, variables, operacionalización de variables, Justificación e importancia, viabilidad y limitaciones.

Capítulo II: Identificado como MARCO TEORICO se refiere a los antecedentes, bases teóricas y la definición de términos básicos.

Capítulo III: denominado como MARCO METODOLOGICO y destaca los siguientes aspectos: nivel de Investigación, Tipo de investigación, diseño de investigación, población, muestra, técnicas de recolección de datos.

Capítulo IV: denominado PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS.

Capítulo V: hace referencia a las conclusiones y recomendaciones.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

<http://www.hotelsolutions.es/seleccion-de-personal/>: Las compañías de servicios hoteleros a nivel mundial han experimentado un enorme crecimiento durante los últimos años. Tanto es así, que en Europa se creó el sistema de certificación de calidad hotelera, cuyo diseño está de acuerdo a las normas internacionales sobre organismos de certificación (ISO-45001). Donde el HOTEL SOLUTIONS ha llevado a desarrollar un proceso de reclutamiento y selección de personal propio, basado en la aplicación de técnicas de conocimiento de mercado, mediante en el que obtienen resultados muy positivos. Donde los servicios de selección de personal están divididos en tres especialidades: selección de personal directivo, reclutamiento de personal ejecutivo y selección de técnicos. Analizan de manera integral el impacto de las responsabilidades específicas del puesto y ajustan las necesidades de acuerdo a los objetivos y estrategias de los clientes.

<http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/equipos-rr-hh-/jw-marriott-hotel-lima-2/>: A todo esto el Perú no es ajeno dando como resultado las identificaciones de grandes hoteles, tanto Lima como a nivel nacional, lo fundamental de la industria hotelera es alcanzar una actividad turística competitiva y sostenible. Marriott es una empresa de hospedaje con 3200 hoteles en el mundo, en el Perú posee un hotel en Lima y otro en Cusco. El JW Marriott Hotel Lima es considerado como una de las mejores empresas para trabajar a nivel de América Latina. El éxito del JW Marriott Lima radica en el trabajo constante por el bienestar laboral y familiar de sus trabajadores o

asociados, Estimulando el desarrollo profesional de su personal dándole la oportunidad de ascender a nuevos cargos, a través de un reclutamiento interno, tanto en Lima como en otros países. Esto le permite a la empresa contar con gente comprometida, y así satisfacer mejor a sus clientes

Hoy en día las empresas de servicio hotelero deben tener en cuenta que es importante una planificación de recursos humanos. Las empresas de servicio hoteleros en las distintas regiones juegan un papel muy importante en el área de recursos humanos, donde el HOTEL EL SOL es un hotel confortable, cómodo y familiar ubicado en la ciudad de Junín, se caracteriza por la cordial atención y excelente desempeño en los servicios que prestan ya que cuentan con una responsabilidad en la selección de personal, el cual forma parte del proceso integrado por una serie de fases que se inicia con la detección de la necesidad de cubrir un puesto de trabajo y culmina con la designación de una persona.

En nuestra ciudad el servicio hotelero abunda, sin embargo, son pocos los que cuentan con el verdadero servicio hotelero de calidad con el personal suficientemente adecuado con actitudes y cualidades personales. Para desempeñar las funciones y actividades del puesto a cubrir, para la satisfacción tanto del trabajador de la empresa y principalmente el cliente. El problema percibido en el reclutamiento y selección de personal en el REAL HOTEL en Huánuco es la falta de utilizar las principales técnicas de selección, porque no cuenta con una Oficina de Recursos Humanos ni personal capacitado y al no contar con la oficina de recursos humanos no se podrá cumplir con las entrevistas personales, pruebas, test psicométricos, pruebas de personalidad y exámenes sabiendo que estos son las bases para una adecuada selección de personal. Los postulantes presentan documentación falsificada (currículo vitae)

esto ocurre porque no existe un sistema de verificación donde pueden contrastar las experiencias laborales, antecedentes penales, etc.

Si se continúa con esta situación de una inadecuada selección de personal en el REAL HOTEL-Huánuco. Se visualiza que en la empresa en referencia se incrementara la pésima prestación de servicios y consecuentemente una insatisfacción de los clientes.

Entre los grandes problemas que ha de resolver el empresario de hostelería, quizá uno de las más importantes planteado por la necesidad de reclutar personal idóneo para la realización de las distintas y especiales tareas que el trabajo de un hotel implica.

En un planteamiento general vemos enseguida que posiblemente en el hotel sea donde el trabajo esté más diversificado, no solo en su dimensión puramente técnica, si no en cuanto al tiempo, ya que en determinadas funciones el trabajo ha de continuar a lo largo de las 24 horas del día.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Problema general

- ❖ ¿De qué manera se realiza el reclutamiento y selección de personal en el REAL HOTEL – Huánuco periodo 2017?

1.2.2 Problemas específicos

- ❖ ¿De qué manera se realiza el análisis del puesto de trabajo en el REAL HOTEL-Huánuco?
- ❖ ¿Cuáles son los medios de comunicación que utilizan durante el reclutamiento de personal en el REAL HOTEL-Huánuco?
- ❖ ¿De qué manera se realiza el proceso de reclutamiento del personal en el REAL HOTEL-Huánuco?

- ❖ ¿De qué manera se realiza el proceso de selección de personal en el REAL HOTEL-Huánuco?
- ❖ ¿De qué manera se realiza el contrato del personal en el REAL HOTEL- Huánuco?

1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

Respecto a los objetivos de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto (2010:36-37), plantean:

“en primer lugar, es necesario establecer que pretende la investigación, es decir, cuáles son sus objetivos. Unas investigaciones buscan, ante todo continuar a resolver un problema en especial; en tal caso debe mencionarse cual es y de qué manera se piensa que el estudio ayudara a resolverlo, otras tienen como objetivo principal probar una teoría o aportar evidencia empírica en favor de ella. Los objetivos deben expresarse con claridad para evitar posibles desviaciones en el proceso de investigación...”

1.3.1. Objetivo general

- ❖ Describir los procesos del reclutamiento y selección del personal en el REAL HOTEL-Huánuco periodo 2017.

1.3.2. Objetivos específicos

- ❖ Describir el análisis del puesto de trabajo en el REAL HOTEL-Huánuco.
- ❖ Identificar los medios de comunicación que utilizan durante el reclutamiento de personal en el REAL HOTEL- Huánuco.
- ❖ Identificar los procesos del reclutamiento del REAL HOTEL-Huánuco.
- ❖ Describir los procesos de selección de personal en el REAL HOTEL-Huánuco.
- ❖ Describir el contrato del personal en el REAL HOTEL- Huánuco.

1.4. HIPÓTESIS Y/O SISTEMA DE HIPÓTESIS

Respecto a las hipótesis de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:92), al referirse a las hipótesis de la investigación señalan lo siguiente:

“son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado. Se derivan de la teoría existente (Williams,2003), deben de formularse a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación...”

Con la información básica anterior, se formula las siguientes hipótesis:

1.4.1. Hipótesis general

H₁: El reclutamiento y selección de personal se realiza mediante los procedimientos establecidos por el REAL HOTEL - Huánuco.

1.4.2. Hipótesis específicas

H₁₁: Los análisis del puesto de trabajo se realiza mediante los procedimientos establecidos por el REAL HOTEL - Huánuco.

H₁₂: Los medios de comunicación que utilizan durante el reclutamiento de personal se realiza mediante los procedimientos por el REAL HOTEL - Huánuco.

H₁₃: Los procesos del reclutamiento se realiza mediante los procedimientos establecidos por el REAL HOTEL - Huánuco.

H₁₄: Los procesos de selección del personal se realiza mediante los procedimientos por el REAL HOTEL - Huánuco.

H₁₅: La contratación del personal se realiza mediante los procedimientos establecidos por el REAL HOTEL - Huánuco.

VARIABLES

Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:93), respecto a las variables de una investigación manifiestan:

“una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse. El concepto de variable se aplica a personas u otros seres vivos, objetos, hechos y fenómenos, los cuales adquieren diversos valores respecto a la variable referidas... las variables adquieren valor para la investigación científica cuando llegan a relacionarse con otras variables, es decir, si forman parte de una hipótesis y teoría. En este caso se suele denominar constructos o construcciones hipotéticas”.

Tomando en cuenta esta información la variable que se plantearon para el presente trabajo de investigación se representara en el siguiente:

HIPÓTESIS	VARIABLE INDEPENDIENTE
H ₁ : El reclutamiento y selección de personal se realizó positivamente en el REAL HOTEL – Huánuco periodo 2017.	El reclutamiento y selección de personal
H ₁₁ : Los análisis del puesto de trabajo se realizó negativamente en el REAL HOTEL – Huánuco	Análisis del puesto de trabajo
H ₁₂ : Los medios de comunicación del reclutamiento de personal se realizó negativamente en el REAL HOTEL - Huánuco.	Medios de reclutamiento del personal
H ₁₃ : Los procesos del reclutamiento de personal se realizó negativamente en el REAL HOTEL - Huánuco.	Procesos de reclutamiento
H ₁₄ : Los procesos de selección del personal se realizó negativamente en el REAL HOTEL - Huánuco.	Procesos de selección del personal
H ₁₅ : Los contratos del personal se realizó negativamente en el REAL HOTEL - Huánuco.	Contrato de trabajo al personal

1.5. OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES

VARIABLE INDEPENDIENTE: “EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL”			
DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL		
	DIMENSIÓN	INDICADORES	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
Se define como un procedimiento técnico–científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, experiencia y demás cualidades para cubrir el puesto determinado.	Medios de reclutamiento del personal	1.1. Avisos publicitarios 1.2. Personal de la empresa. 1.3. Cartelera de la empresa.	TÉCNICA N°1 Encuesta Instrumento N°1 Cuestionario
	Procesos de reclutamiento	1.4. Reclutamiento interno. 1.5. Reclutamiento externo.	
	Procesos de selección del personal	1.6. Entrevista 1.7. Pruebas psicotécnicas 1.8. Pruebas de conocimiento 1.9. Pruebas de personalidad 1.10. Exámenes médicos	
	Contrato de trabajo al personal	1.11. Contrato escrito.	

1.6. JUSTIFICACIÓN E IMPORTANCIA

1.7.1. Justificación

Respecto a la justificación de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:39):

“además de los objetivos y las preguntas de la investigación, es necesario justificar el estudio mediante la exposición de sus razones (el para qué y/o porque del estudio). La mayoría de las investigaciones se efectúan con un propósito definido, pues no se hacen simplemente por capricho de una persona, y es propósito debe ser lo suficientemente significativo para que se justifique su realización...”

Las razones que justificaron y contribuyeron a la realización del presente trabajo de investigación son:

- **Justificación práctica:** Este trabajo de investigación permitió conocer el grado de relación que existe entre el reclutamiento y selección de personal en el REAL HOTEL-HUANUCO
- **Metodológico:** en el trabajo de investigación se buscó investigaciones relacionadas al reclutamiento y selección de personal, donde los procedimientos y técnicas tuvieron validez y confiabilidad.
- **Justificación organizacional:** El reclutamiento y selección de personal, es favorable para la empresa debido a que determinan el éxito o fracaso.
- **Institucional:** el trabajo de investigación permitió valorar la práctica de reclutamiento y selección de personal a fin de que se puedan realizar las mejoras necesarias de los trabajadores del REAL HOTEL-HUANUCO.
- **Justificación social:** El trabajo de investigación es necesario para la solución de problemas sociales, ya que el

reclutamiento y selección de personal es un problema dentro de la institución, porque no se realizó de manera transparente.

Si hay una buena selección se elegirá una persona idónea.

1.7.2. Importancia

La presente investigación es importante porque nos permitió conocer cómo se lleva a cabo el reclutamiento y selección de personal de los trabajadores.

Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:40), plantean:

“una investigación llega ser conveniente por diversos motivos; tal vez ayude a resolver un problema social, a construir una nueva teoría o a generar nuevas inquietudes de investigación. Lo que algunos consideran relevante para investigar puede no serlo para otros:

La globalización por la que estamos pasando, hace que cada día exijamos más para poder estar al día y necesitamos que el personal con que contamos sea el más eficiente, responsable y entregado a su trabajo.

1.7. VIABILIDAD

Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:92), plantean lo siguiente acerca de la viabilidad:

“Además de los elementos anteriores, es necesario considerar otro aspecto importante del planteamiento del problema: como la viabilidad o factibilidad misma del estudio; para ello, debemos tener en cuenta la disponibilidad de recursos financieros, humanos y materiales que determinaran, en última instancia, los alcances de la investigación, asimismo, resulta indispensable que tengamos acceso al lugar o contexto donde se realizara la investigación. Es decir, tenemos que preguntarnos de manera realista: ¿Cuánto tiempo tomara en realizarla? Dichos cuestionamientos son particularmente importantes cuando se sabe de antemano que se dispondrá de pocos recursos para efectuar la investigación”.

Los Aspectos que van a contribuir el desarrollo del presente trabajo de investigación se señalan a continuación:

- **Accesibilidad a la empresa:** Se contó con el apoyo y autorización del gerente de la empresa.
- **Aspecto bibliográfico:** Se contó con libros especializados y actualizados físico, virtual y páginas web necesarias para la ejecución del trabajo de investigación.
- **Antecedentes:** Existen trabajos de investigación relacionados con el tema de investigación, ejemplo; la selección del personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la UNHEVAL-Huánuco. periodo 2014-2015 elaboradas anteriormente referentes al tema materia de estudio.
- **Aspectos económicos:** se contó con recursos necesarios para desarrollar el trabajo de investigación. Los costos que se generan en el trabajo de investigación serán contribuidos por parte de las investigadoras.
- **Disponibilidad de tiempo:** se contó con el tiempo necesario para el desarrollo del presente trabajo de investigación.
- **Recursos materiales:** Se dispuso de los materiales necesarios para desarrollar el trabajo de investigación como: laptop, USB, lapiceros, papel, etc.
- **Trabajo en equipo:** Existe comunicación y apoyo entre los miembros del trabajo de investigación.

1.8. LIMITACIONES

Ávila Acosta, Roberto B. (1990:38), manifiesta lo siguiente con respecto a las limitaciones:

“toda investigación tiene limitaciones y algunas pueden quedar implícitamente descritas en otros aspectos de la formulación del problema, pero es necesario plantear esas limitaciones con la mayor claridad posible.... Realmente una limitación consiste en que se deja de estudiar un aspecto del problema debido a alguna razón poderosa...”

Los obstáculos que se encontraron en el desarrollo de la presente investigación se presentan a continuación:

- **Poca experiencia en trabajos de investigación:** Por ser la primera vez que realizamos una investigación no contamos con una buena base para realizar el trabajo de investigación. Esta limitación se superó mediante el desarrollo del curso de seminario de tesis I y las consultas al docente.
- **Manejo metodológico:** Conocimiento limitado sobre investigación. Esta limitación se superó mediante la lectura de libros de investigación y con la guía del profesor de la asignatura seminario de tesis I.
- **Limitación espacial:** No se incluyó otras instituciones que no sea la ya mencionada

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico abarca información acerca de los antecedentes de tesis relacionadas al presente trabajo de investigación, así como las bases conceptuales de las variables y otras que dan salida a la investigación.

Respecto al marco teórico de la investigación Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:52), sustentan.

“el desarrollo de la perspectiva teórica es un proceso y un producto. Un proceso de inmersión en el conocimiento existe y disponible que puede estar vinculado con nuestros planteamientos de problema y un producto (marco teórico) que a su vez es parte de un producto mayor, el reporte de investigación. Una vez planteada el problema de estudio..., el siguiente paso consiste en sustentar teóricamente el estudio... ello implica exponer y analizar las teorías, las conceptualizaciones, las investigaciones previas y los antecedentes en general que se consideran válidos para el correcto encuadre del estudio.

Asimismo, es importante aclarar que el marco teórico no es igual a teoría; por tanto, no todos los estudios que incluyen en marco teórico tienen que fundamentarse en una teoría...”

2.1. ANTECEDENTES

Luego de haber revisado los trabajos de investigación existentes en las diferentes bibliotecas de las universidades nacionales y privadas a nivel local, nacional e internacional, así mismo en las páginas de internet se encontraron algunos trabajos de investigación que tienen cierta relación con el nuestro, las mismas que se detallan a continuación:

A. NIVEL INTERNACIONAL

MURILLO TULMO, Pamela Carolina. “Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “MERCAMAXX” del canton los

bancos, Provincia de Pichincha”. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato-Ecuador. Tesis para optar el Título de Ingeniera en Empresas y Administración de Negocios, la tesista llegó a la siguiente conclusión:

- a. Un inadecuado proceso de reclutamiento y selección de personal impide seguir el procedimiento lógico que oriente el proceso, lo que provoca la inadecuada contratación del personal, la misma que incide en el desempeño laboral provocando una disminución en los beneficios de la empresa.

B. NIVEL NACIONAL

MAZUELOS BRAVO, Sandra Natalia. “Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idioma”. Pontificia Universidad Católica del Perú. Tesis para optar el Grado Académico de Magíster en Educación con Mención en Gestión de la Educación, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- a. La carencia de un análisis de puesto y la identificación clara de un perfil profesional provoca que la selección del personal no sea la adecuada y así no se contrate personal idóneo para el puesto vacante.
- b. Podemos concluir desconocen las técnicas de selección adecuadas para este proceso como prueba y la inadecuada estructura de entrevista personal y como se puede verificar en las respuestas obtenidas en la encuesta.
- c. Desde la mirada de los informantes, el modelo aplicado a la selección de personal docente elige a los candidatos más adecuados, competentes y aptos y es visto como una herramienta estratégica para el logro de

metas de la organización. Esta percepción podría fundamentarse en que el modelo fue diseñado con la participación de un alto número de miembros de la institución y tomando en cuenta las necesidades, objetivos y competencias del docente ideal, lo que permitiría una evaluación más específica y ajustada al contexto institucional.

- d. El proceso de selección de personal aplicando un modelo por competencias, desde la perspectiva de los informantes, genera la reducción de esfuerzos posteriores a la selección del candidato (seguimiento, reentrenamientos, capacitaciones), al elegir solo entre candidatos que ya cuentan con las competencias, en menor o mayor medida, necesarias para el contexto institucional. Esta apreciación podría estar apoyada en que el modelo considera competencias y sub-competencias graduadas de acuerdo a las necesidades institucionales. Esto, hacia el final del proceso de selección, minimizaría la posibilidad de elegir candidatos sin las competencias requeridas.

C. NIVEL LOCAL

BERNARDO FASABI, Herlinda. "La selección del personal y su influencia en la prestación de servicios del Grand Hotel Huánuco". Universidad Nacional Hermilio Valdizan-Huánuco. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, la tesista llegó a las siguientes conclusiones:

- a. Se concluye de la encuesta a los clientes que es fundamental que el personal deba tener facilidad de palabra, conocimientos teóricos y habilidades sociales para poder brindar un servicio de calidad.

- b. Los clientes del GRAN HOTEL, afirman que un 85% que el personal debe tener conocimientos prácticos para brindar un rápido servicio y en cuanto al aspecto psicológico del personal, los clientes lo consideran básico, pero no determinante.
- c. El área administrativa del gran hotel afirma que el personal debe desenvolverse integralmente y que si realizan proceso de selección del personal considerando solo puntos como la experiencia y habilidades sociales.
- d. La investigadora llego a la conclusión de que la selección del personal influye de manera positiva en la prestación de servicios de calidad en el Gran Hotel Huánuco.

PAREDES PAREDES, Cita “Selección del Personal en la Municipalidad Provincial de Huánuco” Tesis para optar el Grado de Licenciado en Administración. Universidad Nacional Hermilio Valdizan, Huánuco, presentan las siguientes conclusiones:

- a. No se da cumplimiento a lo establecido en las normas de procedimientos sobre selección de persona; por cuanto su interpretación sustenta en el papel (formulismo) mas no en la práctica”.
- b. En la entidad los trabajadores no brindan una buena atención al público usuario por la mala selección de personal y por falta de capacitación de los trabajadores por la entidad.

AQUINO SIMOM, Tiffani Alisa; PALOMINO ABAL, Mileni Susie. “la selección de personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la UNHEVAL-HUANUCO.PERIODO 2014-2015”. Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración, la tesista llego a las siguientes conclusiones:

- a. La selección de personal se relaciona negativamente con el desempeño laboral de los trabajadores del área administrativa de la UNHEVAL, debido a que las contrataciones que se realizan en dicha institución no son de manera adecuada y transparente dando como resultado un deficiente desempeño laboral.
- b. Existe una relación negativa entre la selección de personal y la responsabilidad de los trabajadores del área administrativa, ya que muchas veces faltan a sus labores, poniendo como justificación que faltaron por motivos de salud.

2.2. BASES TEÓRICAS:

Las bases teóricas del presente proyecto de investigación sustentan fundamentalmente en teorías relacionadas con el reclutamiento y selección del personal, que se detallan a continuación:

2.2.1. BASES TEÓRICAS N° 1: EL RECLUTAMIENTO

Según IBAÑEZ (2008: 217): Manifiesta. Que el reclutamiento en la empresa es el buscar y encontrar los candidatos potencialmente calificados y capaces de poder ocupar cargos dentro de la organización.

Milkovicht, George y Bourdeau W., Jhon: “El reclutamiento es el proceso de identificar a un grupo de los cuales más tarde seleccionará a alguno para recibir el crecimiento de empleo”.

Chiavenato Idalberto: “El reclutamiento es un conjunto de procedimiento orientados a atraer candidatos capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema de información mediante el cual la

organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llevar”

Fuppob, Edwin: “El reclutamiento es el proceso de búsqueda de empleados en perspectivas, estimulándolos a colaborar con la organización; se le ha denominado “positiva” en comparación con la selección, esto es el número de aspirantes para un puesto de trabajo vacante”.

Idalberto Chiavenato (3: 166) “la fase de reclutamiento es donde se ponen en práctica una serie de procedimientos orientados a atraer candidatos potencialmente calificados y capaces de ocupar cargos dentro de la organización”. Por otro lado, **Werther y Davis (17: 90)** señalan que el reclutamiento es el proceso de identificar e interesar a candidatos capacitados para llenar las vacantes. Este es un sistema mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llenar. Con el reclutamiento se empieza a elegir una fuerza de trabajo eficiente para la plaza vacante, asignándole a cada una el individuo que esté más calificado para ocuparla.

Chiavenato, Idalberto. Administración de Recursos Humanos. McGraw Hill, Segunda edición. Pág. 168. “el conjunto de procedimientos orientados a atraer al personal potencialmente calificado para ocupar el cargo dentro de la empresa”

Williams B. Werther. Jr. / Keith Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Tercera Edición, sc., 1991. Pág. 90. “Se llama reclutamiento al proceso de identificar e interesar a candidatos

capacitados para llenar las vacantes. El proceso de reclutamiento parte cuando se inicia la búsqueda, y termina cuando se decepcionan las solicitudes de empleo”

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Editorial Atlas S.A., sc., 1988, pág. 166. “El reclutamiento comienza, a partir de la información respecto de las necesidades presentes y futuras de los recursos humanos de la organización y que conllevan a la investigación y búsqueda de las fuentes capaces de ofrecer a la organización un número suficiente de personas, entre las que, probablemente serán seleccionadas acorde a las necesidades de la organización”:

1. Requerimiento del cargo

Williams B. Werther. Jr. / Keith Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Tercera Edición, sc., 1991. Pág. 92.” El reclutador se referirá tanto a las necesidades del cargo como a las características que debe poseer la persona que lo desempeñe, a través de la Descripción del Cargo, con el objeto de determinar el Perfil de éste. Siempre que lo juzgue necesario, se deberá solicitar información adicional, poniéndose en contacto con el área que haya solicitado el requerimiento”

2. Fuentes de Reclutamiento

Williams B. Werther. Jr. / Keith Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Tercera Edición, sc., 1991. Pág. 92 y 93. “Uno de los principios básicos en la problemática de la organización, en lo que respecta a ubicar las fuentes de reclutamiento es diagnosticar el mercado, en el cual localizaremos a nuestros potenciales candidatos. A través de

esto se logra aumentar el rendimiento en el proceso al incrementar la proporción entre candidatos/postulantes que se pre-escogen y la de candidatos, empleados escogidos; disminuir el tiempo en el proceso de reclutamiento y reducir los costos operacionales”.

3. Reclutamiento Interno

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Editorial Atlas S.A., sc., 1988, pág. 173. 8 Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Editorial Atlas S.A., sc., 1988, pág. 174. “Se eligen candidatos dentro de la Organización para cubrir una vacante. Sus principales ventajas radican en que es un método más seguro debido a que se conoce mejor a la persona y por ende la información con la que se cuenta es de mayor validez; Aumenta la motivación de los trabajadores al visualizar que existe la posibilidad de desarrollarse y ascender en la Organización”.

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Editorial Atlas S.A., sc., 1988, pág. 174. “Algunas de las desventajas de este proceso son; no contar con una estructura orgánica en la cual se permita generar oportunidad de promoción o ascenso a su personal, a objeto de proveer cargos de mayor nivel jerárquico, lo cual trae consecuencias diversas como la apatía, el desinterés, o aún, la desvinculación de la organización, para aprovechar las oportunidades que se brinden en el exterior; intereses contrapuestos entre las jefaturas y subalternos en lo que respecta a estos últimos, en proveer cargos de mayor nivel en la organización; alto nivel de exigencias en requerimientos del cargo, debido

a que existe un universo grande de candidatos y los cargos a proveer son escasos y esporádicos.

VENTAJAS	DESVENTAJAS
<ul style="list-style-type: none"> - Le resulta a la empresa más economía y más rápida. - Hay motivación para el empleado; el ascenso, las oportunidades de entrenamiento y desarrollo. - Se crea un espíritu de competencia. - Se promueve la lealtad del empleado hacia con la empresa. - El proceso de inducción es menor, más que todo se hace enfocado al puesto. 	<ul style="list-style-type: none"> - Conflicto de intereses entre los empleados. - El ascenso se hace únicamente a personas que los gerentes o supervisores deseen. - La empresa prefiere traer “sangre nueva” en lugar de promover a los empleados actuales.

4. Reclutamiento Externo

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, Editorial Atlas S.A., sc., 1988, pág. 175.” Se utiliza cuando no existe personal adecuado dentro de la Organización para ocupar un cargo, y entonces se recurre a fuentes externas”.

5. Métodos para captar nuevo personal

Williams B. Werther. Jr. / Keith Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Tercera Edición, sc., 1991. Pág. 93. “Los métodos más empleados por las diversas organizaciones para captar nuevo personal son”:

- **Avisos:** Los servicios públicos para atraer postulantes colocan un aviso en la prensa o en alguna revista especializada. Es importante que la elección del medio sea el adecuado para el cargo a llenar, poniendo atención al día de publicación y al tipo de aviso, de tal forma que señale claramente cuál es el cargo y los requisitos mínimos para postular. A su vez la elaboración del anuncio debe tener en cuenta los siguientes aspectos; determinar lo que hay para ofrecer a los candidatos; determinar el sector del mercado de trabajo que se pretende alcanzar; escoger anuncio; verificar el tipo de anuncio que se pretende hacer; puede ser abierto o cerrado (con o sin la identificación de la empresa). Escoger el tipo de mensaje que se desea entregar; definir el tamaño del anuncio, los tipos gráficos y ante todo el contenido; optar por la repetición del anuncio, como efecto de refuerzo.
- **Consultoras:** Todos aquellos organismos, ya sean públicos o privados que prestan servicios de reclutamiento y selección de personal. El Departamento de Recursos Humanos se contacta para que presente uno o más candidatos para proveer los cargos respectivos. Este sistema es de alto costo, pero con una alta asertividad en el proceso de reclutamiento.

- **Instituciones Educativas:** Williams B. Werther. Jr. / Keith Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Tercera Edición, sc., 1991. Pág. 96. “El encargado del Departamento de Recursos Humanos se contacta con Institutos y Universidades para la búsqueda de egresados. Costo barato, pero, personal sin experiencia”.
- **Recomendación de Funcionarios:** Los propios funcionarios llevan antecedentes de familiares y conocidos para diferentes cargos.
- **Solicitudes espontáneas:** Los postulantes llevan sus antecedentes, que incluyen una carta de presentación y currículum vitae; éstas son seleccionadas y archivadas para futuras necesidades. A estas solicitudes se debe dar una validez máxima de seis meses.
- **Mediante estos métodos:** se puede buscar personal en forma más específica, incorporando nuevos recursos humanos, quienes aportarán experiencia, conocimientos, habilidades adquiridas, metodologías de trabajo, etc. Sin embargo, por lo general estos métodos se traducen en procesos lentos, muchas veces onerosos y que crean un grado de incertidumbre en el medio interno de la empresa o institución.
- **Formas de solicitud de empleo:** Williams B. Werther. Jr. / Keith Davis, Administración de Personal y Recursos Humanos, Tercera Edición, sc., 1991. Pág. 97.”Las formas de solicitud de empleo cumplen la función de desplegar información comparable con la de diferentes candidatos”.

Generalmente, toda organización de tamaño medio o grande (aprox. de 100 empleados en adelante) diseña el formato de solicitud. Para ello es necesario disponer de los siguientes datos personales: nombre, dirección, edad, preparación académica, antecedentes laborales,

situación personal y familiar y referencias, además de variantes que pueden revestir interés, como información sobre pasatiempos, inquietudes intelectuales y viajes realizados.

El reclutador debe solicitar al candidato que firme la solicitud con su puño y letra, dejando expresamente constancia que cualquier inexactitud, ocultamiento o engaño deliberado anulará su postulación al proceso de selección.

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos Editorial Atlas S.A., sc., 1988, pág. 179. “Sus principales ventajas radican en que trae “sangre nueva” y nuevas experiencias a la organización. También renueva y enriquece los recursos humanos de la Organización, aprovechando de esta forma las inversiones en preparación y en desarrollo de personal efectuadas por otras empresas o por los propios candidatos”.

Hay que señalar también que el reclutamiento externo presenta algunas desventajas como: Es más costoso y exige inversiones y gastos inmediatos con anuncios de prensa, honorarios de agencias de reclutamiento, gastos operacionales relativos a salarios y obligaciones sociales del equipo de reclutamiento, material de oficina, formularios, etc.

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos Editorial Atlas S.A., sc. 1988, pág. 179.” En principio, es menos seguro que el reclutamiento interno, ya que los candidatos externos son desconocidos y provienen de orígenes y trayectorias profesionales que la empresa no está en condiciones de verificar con exactitud”.

2.2.2. BASES TEÓRICAS N° 2: SELECCIÓN DE PERSONAL

ETIMOLOGÍA: Para este caso desarrollaremos de forma independiente las palabras desempeño y laboral.

Selección: La palabra Selección, es un término, proveniente en su etimología del latín “selectio” que designa el resultado de discernir o elegir entre dos o más cosas materiales o inmateriales.

Personal: La palabra personal proviene del latín “personalis”, es un adjetivo que hace referencia a lo perteneciente o relativo a la persona. El término suele utilizarse para nombrar a lo propio o particular de ella.

DEFINICIÓN:

Según IBAÑEZ MACHICAO, Mario (2008: 258): Manifiesta.

“La selección de personal se define como un procedimiento técnico-científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimiento, experiencia y demás cualidades para cubrir el puesto determinado”.

Comprende buscar a la persona adecuada para un puesto determinado y a un costo adecuado, que permite la realización del trabajador en el desempeño de su puesto y el desarrollo de sus habilidades potenciales a fin de hacerlo más satisfactorio.

- Es el proceso mediante el cual los postulantes a un puesto de trabajo son calificados y seleccionados por categorías y de acuerdo con la vacante a cubrir.
- La empresa, como persona jurídica, tiene la plena libertad de decidir, a quien contratar para trabajar en su organización. El contratar a la persona adecuada para el puesto predeterminado puede ser una de las decisiones más importantes que se toma.

- Criterios a tomar en cuenta en la selección de personal:
- ¿Qué se va a seleccionar? (Ejecutivos, empleados, obreros)
- ¿Qué requisitos exige cada puesto de trabajo?
- ¿Qué posibilidades de desarrollo puede ofrecerse al seleccionado?
- ¿Cuál s sueldo y cuales las prestaciones que brinda la organización?
- ¿Se está seleccionando al más apto y calificado?

IMPORTANCIA

La importancia de elegir personal idóneo para el puesto de trabajo en la empresa y que en el futuro le depara beneficios. El postulante escogido cuidadosamente aprende a desempeñarse con facilidad en su puesto de trabajo.

BENEFICIOS

- Evaluaren aspectos académicos, psicotécnicos, personalidad y cultura al postulante, con el objetivo de medir su nivel acorde a las necesidades establecidas en forma interna.
- Evaluar el nivel de criterio que el postulante está apto a utilizar una vez iniciada su labor.
- Asegurar que el candidato que logre el mérito de acceder a una plaza no tenga vicios o actitudes equivocadas en relación con sus compañeros y no altere el orden interno.
- Saber medir la capacidad por la cual fue objeto del contrato.
- Tomar confianza de su capacidad competitiva.
- Es un sustento legal en caso se objeten sus méritos posteriormente.

Según CHIAVENATO, Idalberto (2009:137): Manifiesta.

“La selección de personal funciona como un filtro que solo permite ingresar a la organización a algunas personas, aquellas que cuentan con las características deseadas. en términos más amplios, la selección busca, de entre los diversos candidatos, a quienes son más adecuados para los puestos que existen en la organización o para las competencias que necesita, y el proceso de selección, por tanto, pretende mantener o aumentar la eficiencia y el desempeño humano.”

CONCEPTOS DE SELECCIÓN.

- La selección es un proceso de escoger al mejor candidato para el puesto.
- La selección es el proceso que utiliza una organización para escoger, entre una lista de candidatos, a la persona que mejor cumple con los criterios de selección para el puesto disponible, dadas las condiciones actuales del mercado.
- La selección es la obtención y el uso de información sobre candidatos reclutados del exterior para decidir a cuál de ellos se le presentara una oferta de empleo.
- La selección es un proceso de decisión, con base en datos confiables, para añadir talentos y competencias que contribuyan al éxito de la organización a largo plazo.
- La selección se trata de la acción y efecto de elegirá una o más personas o cosas entre otras. Aquello que se relaciona, se separa del resto por preferencia de quien elige.

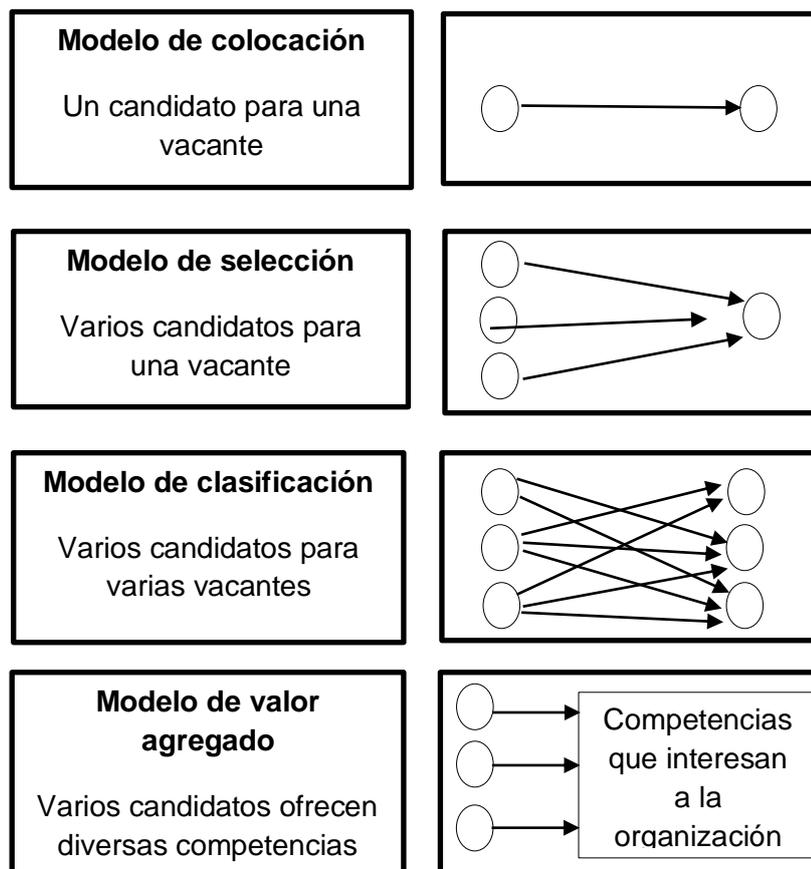
MODELO DE COLOCACIÓN, SELECCIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LOS CANDIDATOS.

Con frecuencia la organización, por medio del consultor interno de recursos humanos o de sus gerentes de línea, se encuentra ante el problema de decidir entre varios candidatos. Cada decisión respecto a un candidato involucra al individuo en un trato determinado. Con respecto del trato, se distinguen tres modelos de decisión respecto a los candidatos: la colocación, la selección y la clasificación de los candidatos. Así la selección de personal implica cuatro modelos de trato, a saber:

1. **Modelo de colocación:** Hay un solo candidato y una sola vacante que ocupara ese candidato. El modelo no incluye la alternativa de rechazarlo. El candidato que se presente debe ser admitido, sin sufrir un rechazo.
2. **Modelo de selección:** Hay varios candidatos y solo una vacante a ocupar. Cada candidato es comparado con los requisitos que exige el puesto y solo se presentan dos alternativas: la aprobación o el rechazo. Si el candidato es aprobado se le debe admitir. Si es reprobado, se le elimina del proceso de selección porque existen otros candidatos para el puesto vacante y sólo una de ellos podrá ocuparlo.
3. **Modelo de clasificación:** Existen varios candidatos para cada vacante y varias vacantes para cada candidato. Cada candidato es comparado con los requisitos que exige el puesto que se pretende cubrir. Se presentan dos alternativas para el candidato: ser aprobado o rechazado para ese puesto. Si es aprobado, entonces se le admite. Si es rechazado compara con los requisitos de otros puestos que se

pretende cubrir, hasta que se agoten los puestos vacantes y las alternativas restantes.

4. **Modelo de valor agregado:** Este modelo va más allá de la simple comparación con el puesto que será ocupado y se enfoca en el abastecimiento y la provisión de competencias a la organización. Cada candidato es visto desde el punto de vista de las competencias individuales que ofrece para incrementar las competencias de la organización. Si las competencias individuales que ofrecen interesan a la organización, el candidato es aceptado. De lo contrario, se le rechaza.



PASOS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.

Seguir WERTHER, WILLIAM B., DAVIS, KEITH y GUZMÁN BRITO, MARTHA PATRICIA (2013:1449) Manifiesta:

“Una vez que se han identificado las necesidades de personal, se procede a seleccionar a los nuevos empleados. Varias organizaciones han creado sistemas de selección interna mediante los cuales pueden detectar el capital humano que tiene potencial de promoción, por una parte, y las vacantes disponibles, por otro lado”.

En ciertos casos, un programa apoyado en software especializado ayuda determinar mediante puntuaciones cuales empleados reúnen las características más compatibles con el puesto. Los que obtienen la puntuación más elevada se consideran los candidatos más idóneos. Cuando se considera la selección de candidatos externos se deben cubrir todos los pasos que prescribe el reglamento interno de la empresa.

Paso 1: Recepción preliminar de solicitudes.

El proceso de selección se realiza en dos sentidos: la organización elige a quienes serán sus empleados y los empleados potenciales pueden optar entre varias empresas. Esta fase se inicia con una cita entre el candidato y la oficina de personal, o con la recepción de una solicitud de empleo. El postulante empieza una opinión de la organización a partir de ese momento.

Durante la entrevista preliminar puede iniciarse el proceso de obtener información sobre el candidato, así como una evolución preliminar, que suele ser informal. A continuación, el candidato entrega una solicitud de trabajo, cuyo formulario se ha proporcionado durante la entrevista

preliminar, o que se ha obtenido de la página web de la empresa. Los siguientes pasos consisten en gran medida en la verificación de los datos que contiene la solicitud.

Paso 2: Administración de exámenes.

Las pruebas de conocimiento o de capacidad son instrumentos para evaluar con objetividad los conocimientos y habilidades adquiridos mediante el estudio, la práctica o el ejercicio de la profesión u oficio. Buscan medir el grado de conocimientos profesionales o técnicos exigidos por el cargo (nociones de contabilidad, informática, ventas, ventas, tecnología, producción, etc) o el grado de capacidad o habilidad para ejecutar ciertas tareas. Algunas de estas pruebas consisten en exámenes psicológicos; otras son ejercicios que simulan las condiciones de trabajo.

Según la manera de como las pruebas se apliquen, pueden ser:

- **Orales.** Preguntas y respuestas verbales.
- **Escritas.** Preguntas y respuestas escritas.

Paso 3: Entrevista de selección.

La entrevista de selección consiste en una conversación formal conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto. El entrevistador se fija como objetivo responder a dos preguntas generales: ¿puede este candidato desempeñar el puesto? ¿Cómo se compara respecto de las otras personas que lo han solicitado? Las entrevistas de selección constituyen las técnicas que más se utiliza para tomar decisiones de selección de personal.

Las entrevistas de selección pueden aplicarse en casos de que se necesite personal calificado o no.

Diversos tipos de entrevista:

Las entrevistas suelen llevarse a cabo entre un representante de la empresa (el entrevistador) y el solicitante.

- **Entrevistas estructuradas.** Las entrevistas estructuradas se basan en un marco de pruebas predeterminadas. Las preguntas se preparan antes de que se inicie la entrevista y todo solicitante debe responderlas. Este enfoque mejora la confiabilidad de la entrevista, pero no permite que el entrevistador explore las respuestas interesantes o poco comunes. Por esto la impresión de entrevistado y entrevistador es la de estar sometidos a un proceso sumamente mecánico. Es posible incluso que muchos solicitantes se sientan desalentados por tener que participar de este tipo de proceso.
- **Entrevistas no estructuradas.** La entrevista no estructurada permite que el entrevistado formule preguntas no previstas durante la conversación. El entrevistador inquiriere sobre diferentes temas a medida que se presentan, en forma que se maneja una plática común. Desafortunadamente, este método carece de confiabilidad de una entrevista estructurada, debido a que cada solicitante debe responder diferentes preguntas. Lo que se aún más grave; en este enfoque pueden pasarse por alto determinadas áreas de aptitud, conocimientos o experiencia del solicitante.
- **Entrevistas mixtas.** En la práctica, los entrevistadores despliegan una estrategia mixta, con preguntas estructuradas y no estructurada. La parte estructurada proporciona una base

informativa, que permite las comparaciones entre candidatos. La parte no estructurada añade interés al proceso y posibilita un conocimiento inicial de las características específicas del solicitante.

- **Entrevistas conductuales (solución de problemas).** Se centra en una serie de asuntos o situaciones que se espera que el solicitante resuelva. Con frecuencia, se trate de relaciones interpersonales hipotéticas, que se presenta al candidato para que explique cómo las enfrentaría.
- **Entrevistas de tensión.** Cuando un puesto debe desempeñarse en condiciones de gran presión, es deseable determinar cómo reacciona el solicitante. Buscar conocer las reacciones del entrevistado ante situaciones de urgencia mediante pregunta tajantes, hecha en rápida sucesión y de manera poco amistosa y seca.

Paso 4: Verificación de referencias y antecedentes.

¿Qué tipo de persona es el solicitante? ¿Es confiable la información que proporciono? En opinión de las personas que entrevistaron al solicitante, ¿cómo desarrolló?

Para responder a las preguntas, los especialistas en capital humano recurren a verificar los datos y las referencias que les proporcionó el interesado en cubrir el puesto.

Paso 5: Evaluación médica.

Por varias razones, es conveniente que el proceso de selección incluya un examen médico del solicitante. Es obvio que la empresa desee verificar el estado de salud de su futuro personal, lo cual incluya

desde el anhelo natural de evitar el ingreso de un individuo que padece una enfermedad contagiosa y que va a convivir con el resto de los empleados, hasta la prevención de accidentes, además del caso de los que se ausentaran con frecuencia a causa de sus constantes problemas de salud.

Paso 6: Entrevista con el supervisor.

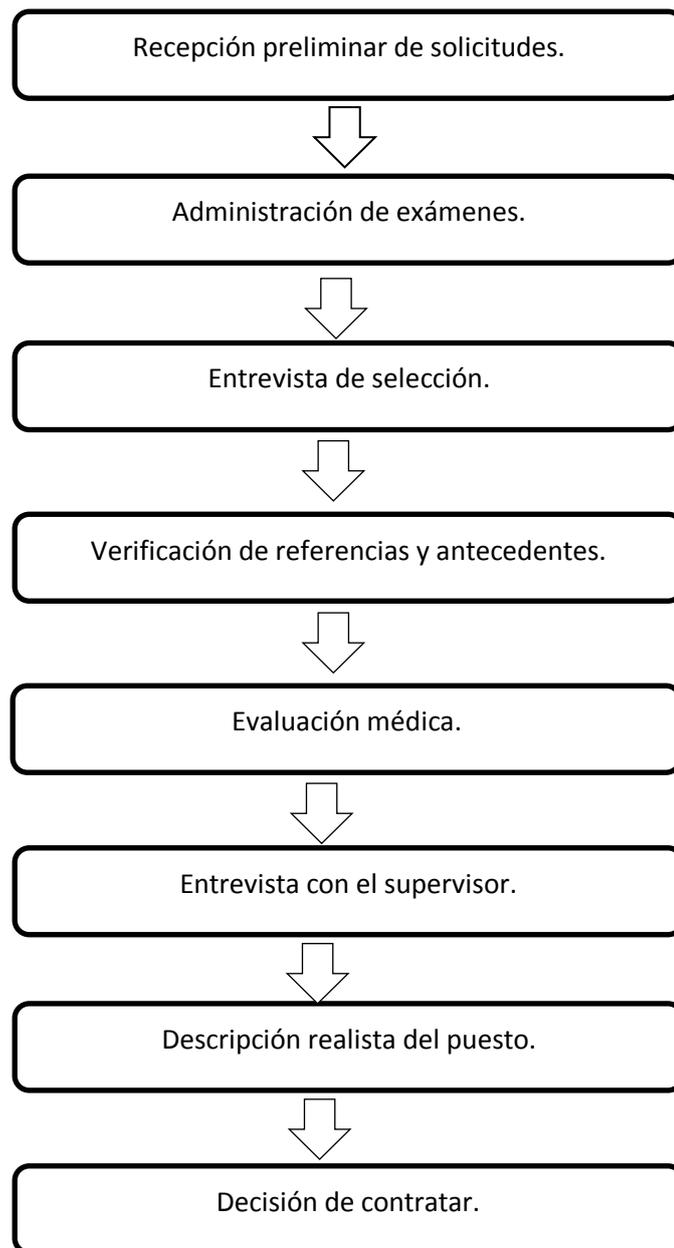
En casi todas las empresas, es el supervisor inmediato o el gerente del departamento interesado quien en último término tiene la responsabilidad de decidir respecto a la contratación de nuevos empleados. En muchas ocasiones, es la persona más idónea para evaluar algunos aspectos (sobre todo habilidades y conocimientos técnicos) del solicitante.

Paso 7: Descripción realista del puesto.

Cuando el solicitante tiene expectativas equivocadas respecto de su futura posición, el resultado es negativo en casi todos los casos. Para prevenir la reacción de “ustedes nunca me lo advirtieron”, siempre es gran utilidad llevar a cabo una sesión de familiarización con el equipo o los instrumentos que se utilizaran.

Paso 8: Decisión de contratar.

La decisión de contratar al solicitante marca el final del proceso de selección. Esta responsabilidad puede corresponder al futuro supervisor del candidato o al departamento de personal. Con el fin de mantener la buena imagen de la organización, convendría comunicarse con los solicitantes que fueron seleccionados mediante el cual se tendría en cuenta los siguientes pasos que se menciona a continuación:



ELEMENTOS DE LA SELECCION DE PERSONAL.

Según IBAÑEZ (2011,154), plantea: El proceso de selección se basa en tres elementos esenciales.

- **Número de candidatos.** Entre los cuales se seleccionará. Cuanto mayor es el número de postulantes, es mucho mejor para la empresa, porque nos permite seleccionar minuciosamente dentro de una amplia gama de posibilidades.
- **Capacidades y aptitudes del postulante.** Como extráelos. En este punto vemos la capacidad del entrevistador para que el postulante dé a conocer a la organización sus cualidades, necesidades, motivaciones y expectativas. El entrevistador debe fomentar una atmosfera adecuada, de tal forma que permite a ser aflojar en el posteriormente su espontaneidad y comodidad.
- **Información que brinda el análisis del puesto.** Aquí tomamos conocimientos de las cualidades y requisitos que necesita el puesto de trabajo, pues este que determina las exigencias, los conocimientos o las experiencias que debe tener el candidato que va ocuparlo.

VENTAJAS DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL.

Según IBAÑEZ (2011,153), plantea:

- Contribuye al incremento de la productividad en el trabajo.
- Disminuye el índice de accidentes de trabajo.
- Disminuye la fatiga que ocurre pos inadaptación.
- Facilita la integración del trabajador a la empresa.
- Incrementa la satisfacción y moral del grupo de trabajo.

DIMENSIONES DE LA SELECCIÓN DE PERSONAL

Solicitud de empleo.

Los candidatos llenan una solicitud donde se registran los siguientes datos: nombre, dirección, estudios, teléfono.

Por otro lado, algunas empresas piden un amplio historial personal, donde se llenan las habilidades, actividades y logros del solicitante. El postulante debe ser cuidadoso y ordenado en el diseño de su currículum vitae.

La entrevista

La entrevista de selección consiste en una conversación formal conducida para evaluar la idoneidad del solicitante para el puesto.

Podemos distinguir dos aspectos bastante significativos:

- Contenido de la entrevista (aspecto material): es el conjunto de información que el candidato suministra de sí mismo.
- Comportamiento del candidato (aspecto formal): es la manera cómo reacciona en una situación. La entrevista es una muestra del modo de pensar, de actuar, etc. El entrevistador debe abordar los dos aspectos que están estrechamente relacionados.

Pruebas de conocimiento

- Pruebas de rendimiento. - Es el más sencillo y obvio, consiste en dar al candidato una muestra del trabajo que debe hacer y pedirle que demuestre su habilidad para ejecutarlo.
- Pruebas de conocimiento del puesto. - Están diseñada para medir los conocimientos que tiene un candidato acerca de los deberes del puesto que está solicitando.

Pruebas psicológico

- Pruebas de inteligencia. - Probablemente estas pruebas son las que más se utilizan y son normales en la industria, es también uno de los primeros tipos de pruebas desarrolladas por los psicólogos.
- Pruebas de interés. - La mayoría de la gente piensa que si una persona está más interesada en el trabajo o en la casa, lo hará mucho mejor que si no lo está, a veces un gran interés llena el vacío dejado por la falta de habilidad, el interés es un factor que contribuye el éxito en el trabajo

Examen médico

El objetivo de evaluar al postulante de esta forma es poder saber qué tan saludable se encuentra el futuro trabajador que servirá a la empresa, la observación médica la realizara un especialista y esto corre bajo responsabilidad de la organización, los exámenes a realizarse son los siguientes:

- Examen psicológico
- Examen sanguíneo
- Examen de orina
- Examen de heces
- Examen ocular

Todos estos exámenes son de mucha importancia para la empresa, ya que evalúa al postulante y verifica que se encuentra saludable, tanto mental como físicamente.

2.2. DEFINICIONES DE TÉRMINOS BÁSICOS.

Ambiente Agradable: Ambiente propicio, adecuado o en su defecto agradable, se refiere a aquellas condiciones y circunstancias que motivan e influyen en la satisfacción del consumo de un bien o servicio.

Atención al cliente: Es la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y generar en ellos algún nivel de satisfacción. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que compete a toda la organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que nos compran y nos permiten ser viables) como en la forma de atender a los Clientes Internos, diversas áreas de nuestra propia empresa.

Calidad: Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten caracterizarla y valorarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie.

Cliente: Cliente es la persona, empresa u organización que adquiere o compra de forma voluntaria productos o servicios que necesita o desea para sí mismo, para otra persona o para una empresa u organización; por lo cual, es el motivo principal por el que se crean, producen, fabrican y comercializan productos y servicios.

Empleo: Un empleo es un trabajo, una ocupación o un oficio. En este sentido, como empleo puede denominarse toda aquella actividad donde una persona es contratada para ejecutar una serie de tareas específicas, a cambio de lo cual percibe remuneración económica.

Entrevista: Entrevista es un término que está vinculado al verbo entrevistar (la acción de desarrollar una charla con una o más personas con el objetivo de hablar sobre ciertos temas y con un fin determinado).

Entrevista mixta: La entrevista mixta o semi estructurada es aquella en la que, como su propio nombre indica, el entrevistador despliega una estrategia mixta, alternando preguntas estructuradas y con preguntas espontáneas.

Pruebas de aptitud: A través de ellas se pueden medir rasgos de temperamento, habilidades, pensamiento divergente, aptitudes básicas, mecánicas o el trabajo en grupo, entre otros. Se puede aplicar en cualquier ámbito social: para reclutar empleados, matricular estudiantes, analizar un caso psicológicamente o cualquier otro caso que consideres necesario.

Prueba de rendimiento: La realización de las pruebas de trabajo la hace habitualmente el futuro jefe de trabajo a fin de comprobar que el candidato tiene los conocimientos y la experiencia laboral para el puesto que se exige.

Satisfacción: es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

Talento humano: se puede considerar como un potencial. Lo es en el sentido de que una persona dispone de una serie de características o aptitudes que pueden llegar a desarrollarse en función de diversas variables que se pueda encontrar en su desempeño.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

3.1. NIVEL DE LA INVESTIGACIÓN

El nivel del presente trabajo de Investigación se ubicó en el nivel descriptivo, siendo la variable independiente el reclutamiento y selección de personal en el REAL HOTEL-Huánuco- Huánuco periodo 2017.

Al respecto Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:92), manifiestan:

“su finalidad es conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular”.

3.2. TIPOS DE INVESTIGACIÓN

El presente Proyecto de Investigación se basó en los siguientes tipos de investigación:

- **Por su alcance temporal:** Es seccional, porque en la investigación se realizó el estudio de la variable independiente, en un periodo de tiempo relativamente corto, aproximadamente 11 meses.
- **Por su profundidad:** Es descriptivo, porque describió el reclutamiento y selección de personal del REAL HOTEL-Huánuco.
- **Por su amplitud:** Es micro administrativa, porque el ámbito está circunscrito en un área geográfica reducida, es decir en el REAL HOTEL-Huánuco
- **Por su fuente:** Es mixta, porque se utilizó datos primarios; es decir, datos recogidos para la investigación y datos secundarios como información procesada y con otros fines.
- **Por su carácter:** Es cuantitativa, porque los procedimientos y la estructura misma obedece a las características de este enfoque.

- **Por su naturaleza:** Es de entrevista, encuesta y observación; se utilizó como técnica la entrevista, la encuesta y observación y como instrumento la guía de entrevista, el cuestionario y la guía de observación.
- **Por su marco:** Es de campo, porque durante el trabajo de investigación se visitó a los trabajadores REAL HOTEL, con la finalidad de recopilar los datos necesarios.
- **Por el tipo de estudio:** Es de entrevista, encuesta y observación; se utilizó como técnica la entrevista, encuesta y observación y como instrumento la guía de entrevista, el cuestionario y la guía de observación para el acopio de datos durante el trabajo de campo.
- **Por el objeto al que se refiere:** Es Institucional, porque el REAL HOTEL – HUANUCO se constituye como elemento de análisis de la presente investigación.

3.3. DISEÑO Y ESQUEMA DE LA INVESTIGACIÓN

3.3.2. Diseño de investigación

Respecto al diseño de investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:120), manifiestan:

“Una vez que se precisó el planteamiento del problema, se definió el alcance inicial de la investigación y se formularon las hipótesis (o no se establecieron debido a la naturaleza del estudio), el investigador debe visualizar la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación, además de cubrir los objetos fijados. Esto implica aplicarlos al plan o estrategia concebida para obtener la información que se desea”.

El diseño que se aplicó en la presente investigación será el No Experimental, con su variante el Transaccional o transversal. El diseño No Experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular

deliberadamente, sino que se observarán situaciones ya existentes para poder analizarlos. Su propósito es describir las variables y analizar su interrelación en un momento dado.

3.3.2. Esquema de investigación

El diseño que se aplicó en el presente trabajo de investigación es descriptivo, lo cual se muestra en el siguiente esquema:

$$M_0 \longleftarrow O_0$$

DONDE:

M_0 : Observación de la Muestra (personal en el REAL HOTEL-HUANUCO)

O_0 : Observación de la variable independiente (reclutamiento y selección)

3.4. POBLACION Y MUESTRA

3.4.1. Población.

Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:174), respecto a la población señalan:

“Una vez que se ha definido cuál será la unidad de análisis, se procede a delimitar la población que va a ser estudiada la cual se pretende generalizar los resultados. Así, una población es un conjunto de todos los casos que concuerden, con una serie de especificaciones”.

La población del presente trabajo de investigación está constituida por la empresa REAL HOTEL- HUANUCO. El elemento es la unidad de base de la población de la que se recoge información. En la cual se presenta el siguiente cuadro:

CUADRO N°01

EMPRESAS HOTELERAS PRIVADAS DE LA CIUDAD DE HUÁNUCO,
PERIODO 2017.

HOTELES	RAZÓN SOCIAL	RUC	DIRECCIÓN
1. Real Hotel	Real Hotel S.R.LTDA	20124600589	Jr. Dos de mayo 1125.
2. Hotel Imperial	Hotel Imperial E.I.R.L	20489542944	Jr. Huánuco 581.
3. Hotel Grima	Grima Hotel E.R.L	20529259671	Jr. Dámaso Beraún 880.
4. Hotel Khon Wa	Hotel Khon Wa S.C.R.L	20489329914	Jr. General Prado 820.
5. Hotel Garu	Hotel Garu E.I.R.L	20404620585	Jr. Pedro Puelles 465.
6. Hotel Ruvisa	Hotel Ruvisa E.I.R.L	20542586070	Jr. Chiclayo 383.
7. Hotel Venecia	Hotel Venecia S.R.L	20573118198	P.J Luis Benjamín 429.
8. Hotel Las Viñas	Hotel Las Viñas E.I.R.L	20573129556	Pj. María Auxiliadora 108.
9. Grand Hotel Amarilis	Hotel Amarilis S.A	20404754271	Jr. Miguel Grau 317.
10. Hotel Cuzco	Hotel Cuzco E.I.R.L	20404956321	Jr. Huánuco 616.
11. Hotel La Joya Verde	Hotel La Joya VERDE E.I.R.L.	20573169345	Jr. Simón Bolívar 326.
12. Hotel Giulihe	Hotel Giulihe E.I.R.L.	10446832889	Jr. Abtao 190
13. Gran Hotel De La Vega	Hotel De La Vega S.R.L	10042045671	Av. Universitaria 2535.
14. Hotel Trapiche Suites	Hotel Trapiche suites E.I.R.L	20484675235	Jr. General Prado 636
15. Gran Hotel Miraflores	Gran Hotel Miraflores E.I.R.L	20367845937	Jr. Hermilio Valdizan 560

FUENTE : Ministerio de la Producción.

ELABORACION : Tesistas.

3.4.2. Muestra.

Respecto a la muestra de la investigación, Hernández Sampieri, Roberto y otros (2010:175), plantean:

“la muestra es en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población... en realidad, pocas veces es posible medir a toda la población, por lo que obtenemos o seleccionamos una muestra y desde luego, se pretende que este subconjunto sea un reflejo fiel del conjunto de población...”

La muestra de la investigación se empleó el “muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial”. En ese sentido es la muestra; porque tendremos como muestra a los trabajadores del REAL HOTEL, que está conformado por trabajadores, las cuales son tomadas a todos los trabajadores por ser una muestra pequeña, la misma que se detalla en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 02

Trabajadores del REAL HOTEL, distribuidas según su área.
Huánuco 2017.

ÁREA		N° DE TRABAJADORES
GERENCIA	Gerencia General	3
	Gerencia de Supervisión	
	Gerencia Legal	
OFICINA DE CONTABILIDAD	Contabilidad y Tesorería	3
	Abastecimiento y Patrimonio	
	Secretaría	
ÁREAS DE SERVICIOS	Bar: Barman de día Barman de noche	2
	Discoteca: D.J. Barman Mozo	2
	Cafetería y restaurante: Chef Cocinero de día Cocinero de noche Ayudante de cocina Mozo Volante Maître	6
	Alojamiento: Recepcionista de día Recepcionista de noche Botones de día Botones de noche Seguridad	5
	Housekeeping: Gobernante Camarero Área libre 1 Área libre 2 Área libre 3 Mantenimiento	6
	Salones: Condesa Perricholi	2
	Karaoke: D.J. Barman Mozo	2
	Tragamonedas: Asistente Operador Cajero Anfitriona Azafata Seguridad Limpieza	12
	TOTAL DE TRABAJADORES	43

FUENTE: Cuadro de asignación de personal del REAL HOTEL.
ELABORACION: Tesistas

3.5. TÉCNICAS DE RECOJO, PROCESAMIENTO Y PRESENTACIÓN DE DATOS

3.5.1. Técnicas de recojo

Las técnicas e instrumentos que se utilizó para la recolección de datos durante el trabajo de campo se detallan a continuación:

TÉCNICA	INSTRUMENTO	APLICACIÓN
Encuestas	Cuestionario	Trabajadores

3.5.1. Técnicas de procesamiento de datos

Los datos recolectados en el trabajo de campo fueron procesados a través de cuadros estadísticos; frecuenciales y porcentuales.

3.5.2. Técnicas de presentación de datos

Los datos procesados fueron presentados en gráficos de barras.

CAPITULO IV

RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados del trabajo de campo:

En este capítulo se presentan los resultados del procesamiento de datos en cuadros estadísticos, distribuidos en frecuencias y porcentajes, y luego graficados en barras compuestas, con el debido análisis e interpretación de resultados obtenidos para las dimensiones de la variable independiente.

Para la aplicación del cuestionario a los trabajadores se tomó en cuenta la muestra de 43 trabajadores del Real Hotel - Huánuco, a continuación, se presentan los cuadros estadísticos, gráficos compuestos y el análisis e interpretaciones correspondientes:

CUADRO N° 01

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUÁNUCO, QUE CORRESPONDEN A LA PRIMERA PREGUNTA A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN SE INFORMÓ UD. SOBRE LA CONVOCATORIA DEL REAL HOTEL HUÁNUCO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2017.

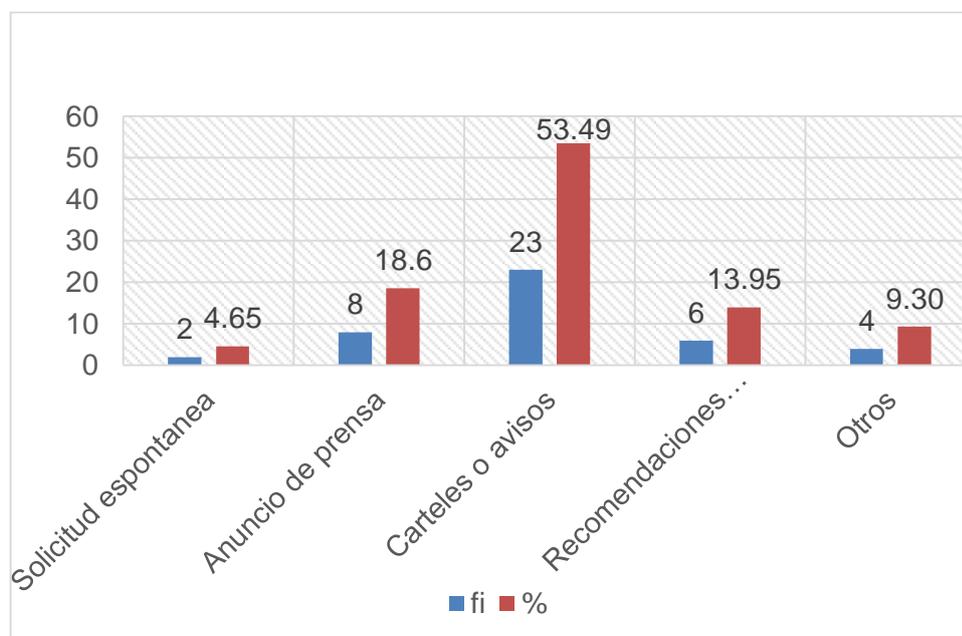
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Solicitud espontanea	2	2	0.05	0.05	4.65
Anuncio de prensa	8	10	0.19	0.23	18.60
Carteles o avisos	23	33	0.53	0.77	53.49
Recomendaciones de personal	6	39	0.14	0.91	13.95
Otros	4	43	0.09	1	9.30
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN: Tesistas.

GRÁFICO N° 01

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDE A LA PRIMERA PREGUNTA A TRAVÉS DE QUÉ MEDIO DE COMUNICACIÓN SE INFORMÓ UD. SOBRE LA CONVOCATORIA DEL REAL HOTEL HUÁNUCO?, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO. 2017.



FUENTE : El cuadro N° 01.

ELABORACIÓN : Tesisistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

23 Trabajadores equivalente al 53.49% de una muestra de 43 manifiestan que; Ingresaron al Real Hotel – Huánuco a través de carteles o avisos, 8 trabajadores equivalentes al 18.60% ingresaron por anuncio de prensa, 6 trabajadores equivalentes al 13.95% ingresaron por recomendación del personal, 2 trabajadores equivalentes al 4.65% ingresaron por solicitud espontánea, mientras que 4 trabajadores equivalentes al 9.30% ingresaron por otros motivos. Según el cuestionario, la gran mayoría de los trabajadores se informaron sobre el puesto de trabajo a través de los carteles o avisos.

CUADRO N° 02

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA SEGUNDA PREGUNTA UD. VERIFICÓ LOS REQUERIMIENTOS DEL PERFIL PROFESIONAL DEL PUESTO DE TRABAJO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

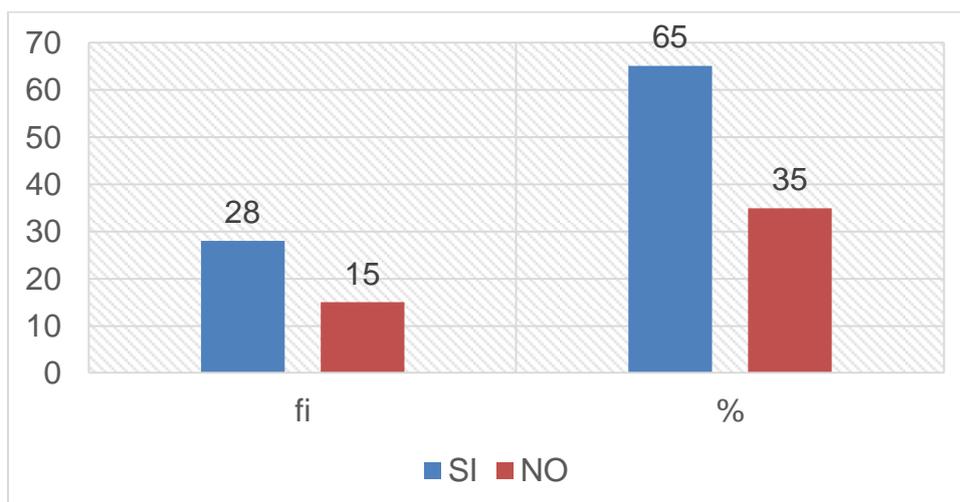
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	28	28	0.65	0.65	65
NO	15	43	0.35	1	35
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesisas.

GRÁFICO N° 02

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA SEGUNDA PREGUNTA UD. VERIFICÓ LOS REQUERIMIENTOS DEL PERFIL PROFESIONAL DEL PUESTO DE TRABAJO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 02.

ELABORACIÓN : Tesisas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De una muestra de 43 trabajadores el 65% equivalente a 28 trabajadores manifiestan que; si se verifico los requerimientos del puesto de trabajo, mientras que el 35 % equivalentes 15 trabajadores de la misma muestra manifiestan que; no verificaron los requerimientos del puesto de trabajo. Podemos concluir que la gran mayoría de los trabajadores si verifican los requerimientos que exige la empresa para el puesto de trabajo a cubrir.

CUADRO N° 03

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA TERCERA PREGUNTA UD. CUMPLIÓ CON EL PERFIL PROFESIONAL QUE EXIGE EL PUESTO DE TRABAJO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO 2017.

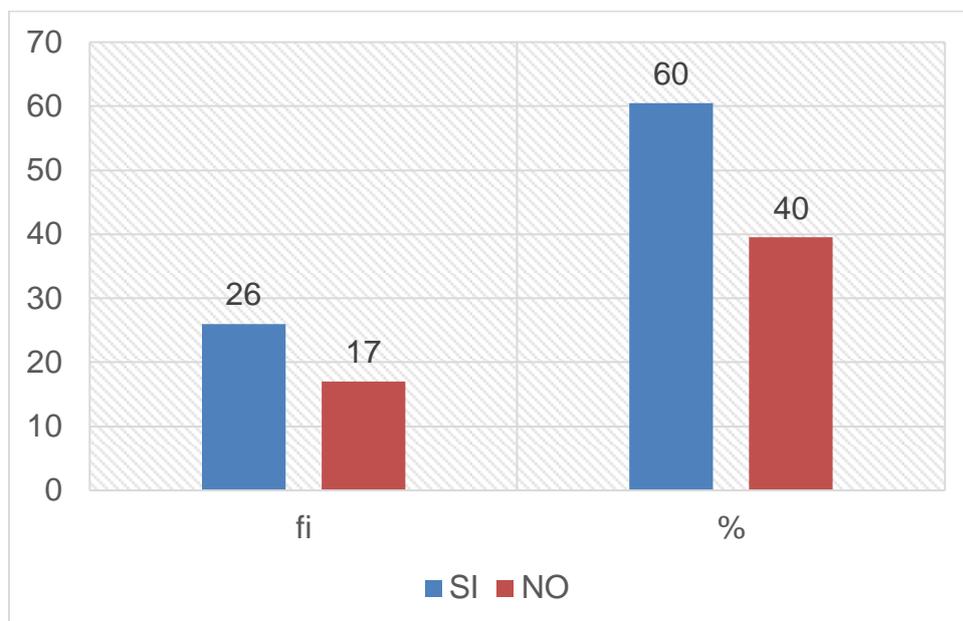
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	Fi	Fj	hi	Hj	%
SI	26	26	0.60	0.60	60
NO	17	43	0.40	1	40
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 03

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA TERCERA PREGUNTA UD. CUMPLIÓ CON EL PERFIL PROFESIONAL QUE EXIGE EL PUESTO DE TRABAJO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 03.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De una muestra de 43 trabajadores el 60% equivalente a 26 trabajadores manifiestan que; si tienen la formación y competencia que exige el puesto de trabajo, mientras que el 40% equivalente 17 trabajadores de la misma muestra manifiestan que; no tenían la formación y competencia del puesto de trabajo. Podemos concluir que la gran mayoría de los trabajadores si tenían la formación y competencia que exigía el puesto de trabajo, los trabajadores restantes no tenían la formación y competencia que exigía el puesto de trabajo, sin embargo, asistieron a capacitaciones organizados por la empresa con el fin obtener conocimiento sobre puesto de trabajo a desempeñar.

CUADRO N° 04

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA PREGUNTA UD. PRESENTO UNA SOLICITUD DE EMPLEO ADJUNTANDO SU CURRÍCULUM VITAE, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

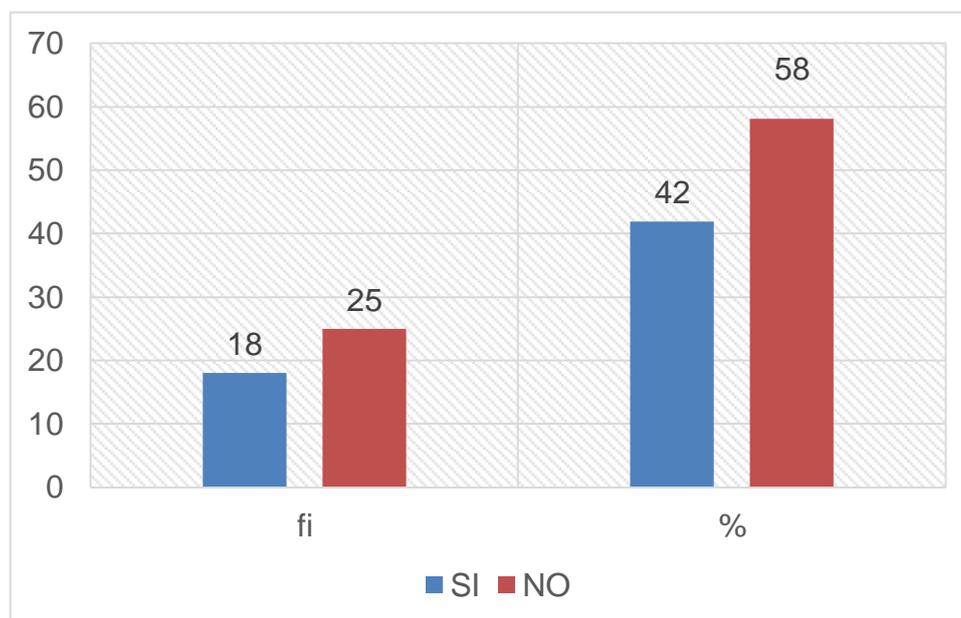
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	18	18	0.42	0.42	42
NO	25	43	0.58	1	58
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 04

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA PREGUNTA UD. PRESENTO UNA SOLICITUD DE EMPLEO ADJUNTANDO SU CURRÍCULUM VITAE, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 04.

ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

18 trabajadores equivalentes al 42% de una muestra de 43 manifestaron que; el contrato del trabajo se realizó con la ley laboral establecido, mientras que 25 trabajadores equivalentes al 58% de la misma muestra manifestaron que no se realizó con ley laboral. Según el cuestionario aplicado a los trabajadores del Real Hotel Huánuco con respecto a la ley laboral en el cual nos brinda resultados desfavorables ya que los trabajadores indican que no son reconocidos con todos los beneficios de acuerdo a la ley laboral del trabajador.

CUADRO N° 05

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA CUARTA PREGUNTA EL ENCARGADO DE LA COMISIÓN EVALUADORA VERIFICO LOS DOCUMENTOS QUE PRESENTO UD. EN LA SOLICITUD, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

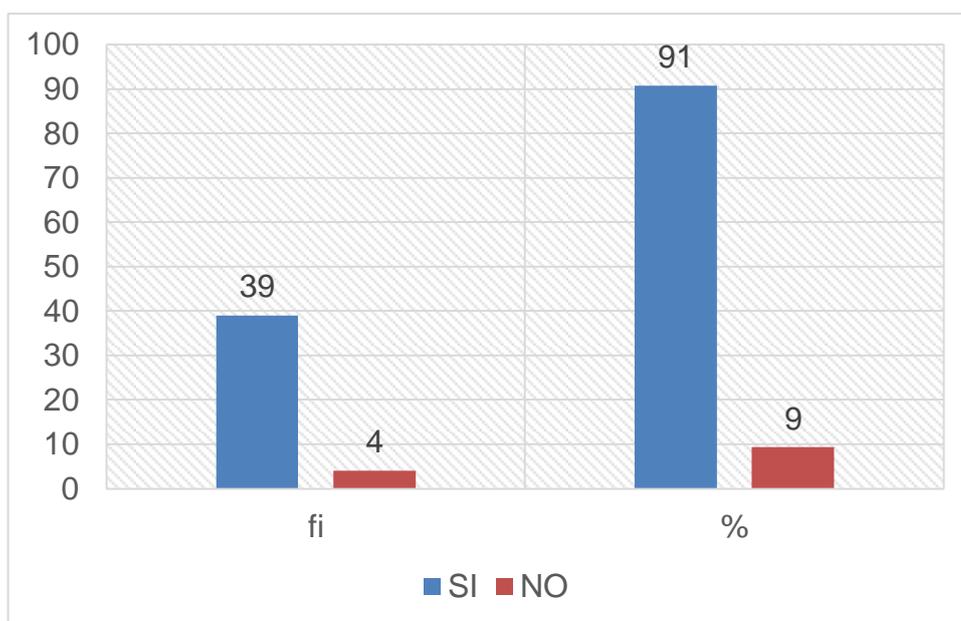
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	39	39	0.91	0.91	91
NO	4	43	0.09	1	9
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 05

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA CUARTA PREGUNTA EL ENCARGADO DE LA COMISIÓN EVALUADORA VERIFICO LOS DOCUMENTOS QUE PRESENTO UD. EN LA SOLICITUD, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 05.

ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

De una muestra de 43 trabajadores el 91% equivalente a 39 trabajadores manifiestan que; si contaban con la experiencia requerida para el puesto, mientras que el 9% equivalente 4 trabajadores de la misma muestra manifiestan que; no tenían la experiencia requerida para el puesto. Podemos concluir que la gran mayoría de los trabajadores tenían la experiencia requerida para el puesto de trabajo ya que anteriormente laboraron en empresas dedicadas a mismo rubro.

CUADRO N° 06

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA QUINTA PREGUNTA A UD. LE LLAMARON PARA INFORMARLE QUE PASO A LA SEGUNDA ETAPA DE LA EVALUACIÓN, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO 2017.

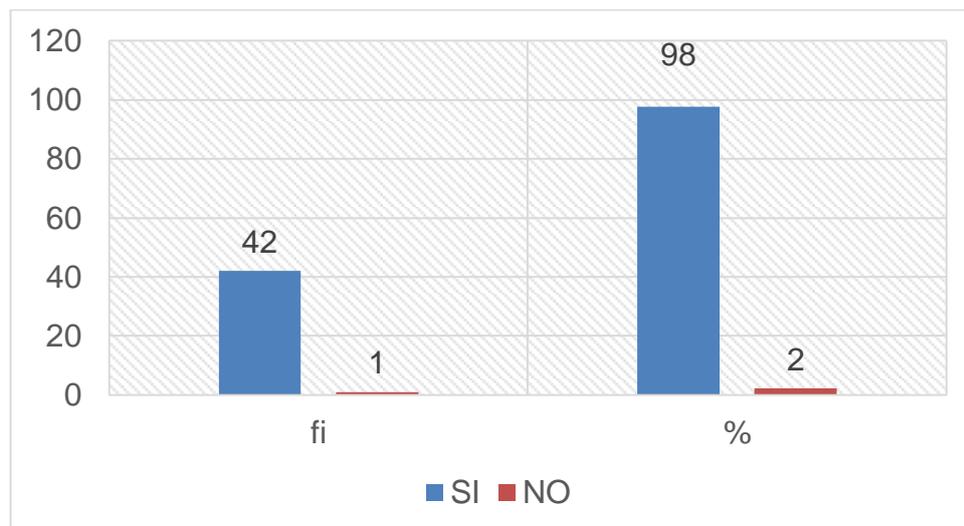
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	42	42	0.98	0.98	98
NO	1	43	0.02	1	2
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 06

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA QUINTA PREGUNTA A UD. LE LLAMARON PARA INFORMARLE QUE PASO A LA SEGUNDA ETAPA DE LA EVALUACIÓN, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL. HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 06.

ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

42 trabajadores equivalentes al 98% de una muestra de 43 manifiestan que; presentaron una solicitud de empleo adjuntando su currículum vitae, mientras que 1 trabajador equivalente al 2% de la misma muestra manifiestan que; no presentaron su solicitud. Podemos concluir que en la empresa la mayor parte del personal ingreso por solicitud espontánea del personal, mientras que algunos trabajadores ingresaron tomando más en cuenta las recomendaciones del personal, debido, que son personas que tienen tiempo laborando en la organización y por ende proporcionan personal idóneo a la empresa.

CUADRO N° 07

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA SÉPTIMA PREGUNTA PARTICIPÓ UD. PARA EL PUESTO DE TRABAJO CON VARIOS CANDIDATOS, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

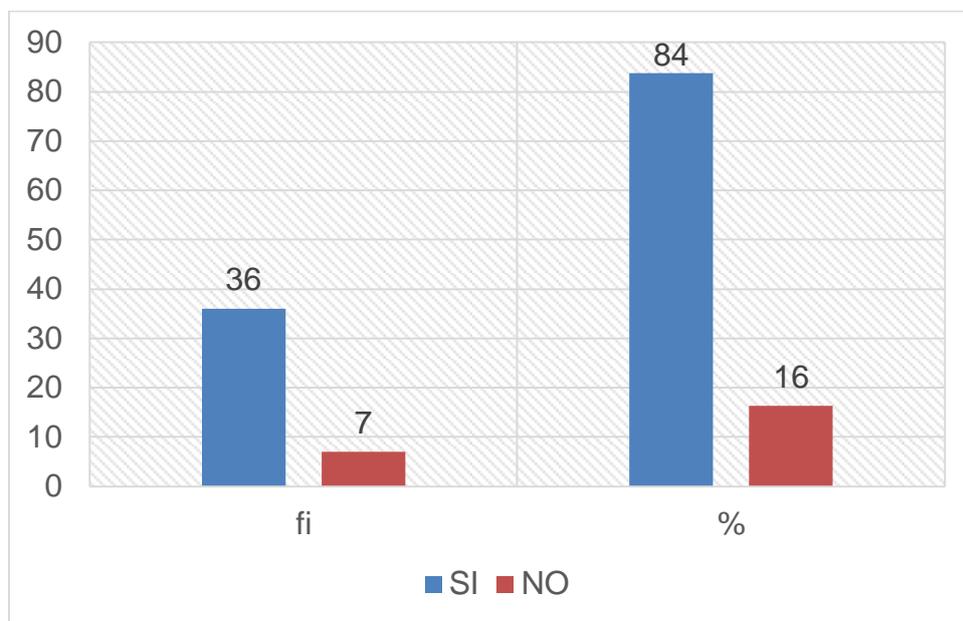
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	36	36	0.84	0.84	84
NO	7	43	0.16	1	16
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 07

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA SÉPTIMA PREGUNTA PARTICIPÓ UD. PARA EL PUESTO DE TRABAJO CON VARIOS CANDIDATOS, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 07.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

36 trabajadores equivalentes al 84% de una muestra de 43 manifiestan que; participaron para el puesto de trabajo con varios candidatos, mientras que 7 trabajadores equivalentes al 16% de la misma muestra manifiestan que; no participaron con varios candidatos. Según el cuestionario, se puede decir que permite atraer una amplia diversidad de fuerza laboral que permite a los candidatos a demostrar sus capacidades y aptitudes para la vacante a ocupar y así misma puede ser desempeñada con eficiencia; es por eso que la empresa debe atraer varios candidatos para de ahí seleccionar al más capacitado.

CUADRO N° 08

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA OCTAVA PREGUNTA QUÉ OTRAS EVALUACIONES DE SELECCIÓN DE PERSONAL SE LE APLICÓ PARA PASAR LA SEGUNDA ETAPA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

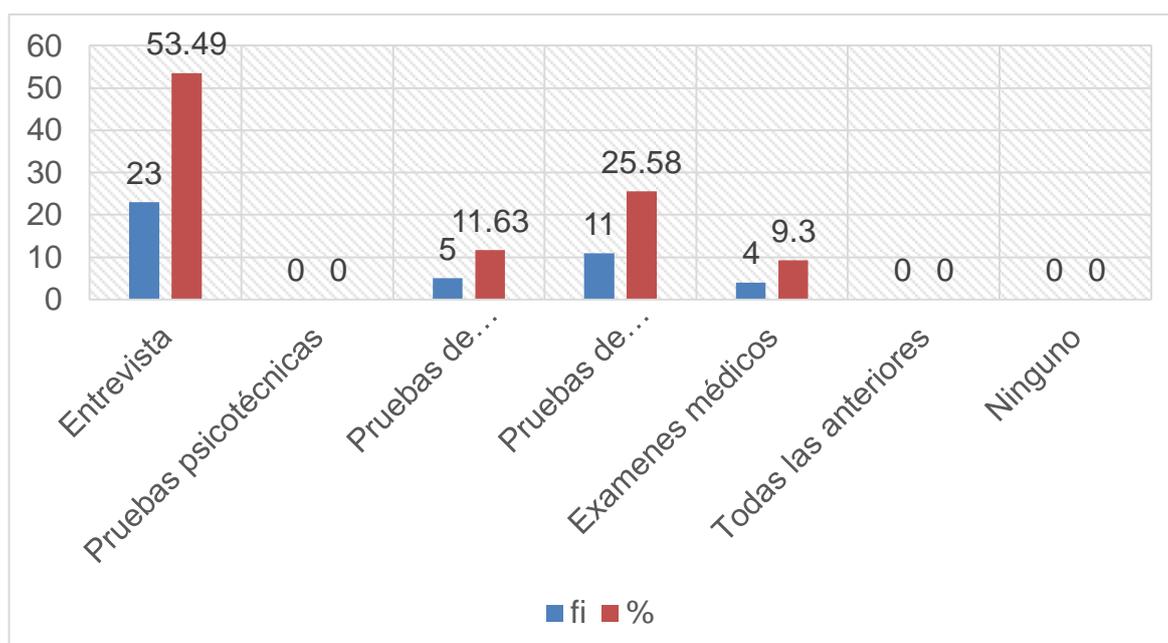
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Entrevista	23	23	0.53	0.53	53.49
Pruebas psicotécnicas	0	23	0.00	0.53	0.00
Pruebas de conocimiento	5	28	0.12	0.65	11.63
Pruebas de personalidad	11	39	0.26	0.91	25.58
Exámenes medicos	4	43	0.09	1	9.30
Todas las anteriores	0	43	0.00	1	0.00
Ninguno	0	43	0.00	1	0.00
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 08

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA OCTAVA PREGUNTA QUÉ OTRAS EVALUACIONES DE SELECCIÓN DE PERSONAL SE LE APLICÓ PARA PASAR LA SEGUNDA ETAPA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 08

ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

23 trabajadores equivalentes al 53.49% de una muestra de 43 manifiestan que; ingresaron a través de entrevista, 5 trabajadores equivalentes al 11.63% ingresaron a través de pruebas de conocimiento, 11 trabajadores equivalentes al 25.58% ingresaron a través de pruebas de personalidad, 4 trabajadores equivalentes al 9.30% ingresaron a través de examen médico, mientras que en las pruebas de psicotécnicas no se realizaron en ninguno de los trabajadores al momento de ingresar al Real Hotel- Huánuco. Por lo tanto, las técnicas de selección se deben dar de manera adecuada ya que son aquellas que se aplican para proveer a la empresa de los trabajadores más aptos y mejores capacitados para desempeñar con eficiencia los puestos vacantes.

CUADRO N° 09

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL-HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA SEXTA PREGUNTA UD. FUE ENTREVISTADO EN LA TERCERA ETAPA DE LA EVALUACIÓN POR LA COMISIÓN PARA SER CONTRATADO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

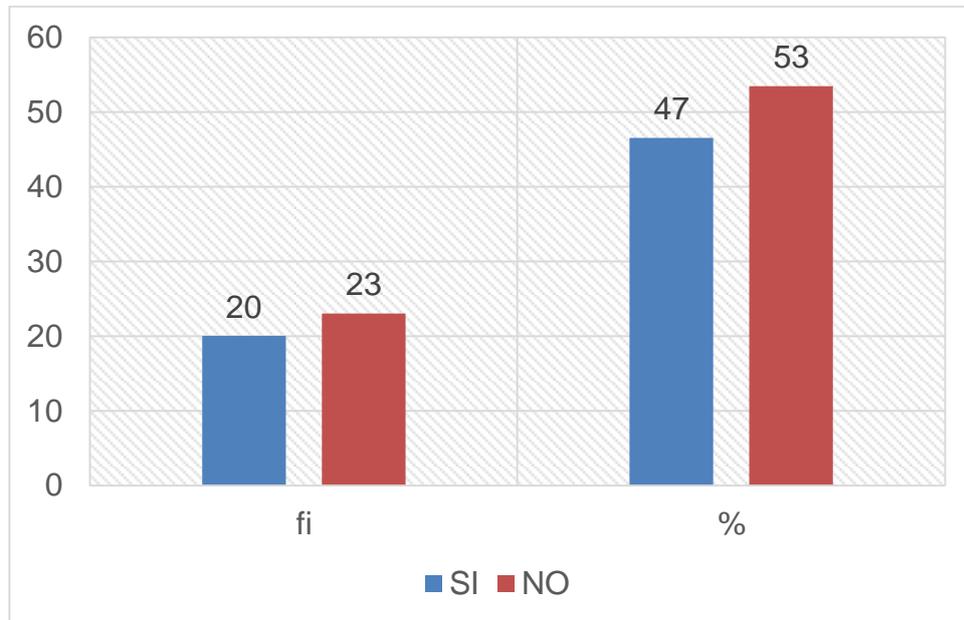
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	20	20	0.47	0.47	47
NO	23	43	0.53	1	53
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 09

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA SEXTA PREGUNTA UD. FUE ENTREVISTADO EN LA TERCERA ETAPA DE LA EVALUACIÓN POR LA COMISIÓN PARA SER CONTRATADO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 09.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

20 trabajadores equivalentes al 47% de una muestra de 43 manifiestan que; el gerente verificó los documentos que se presentaron en la solicitud, mientras que 23 trabajadores equivalentes al 53% de la misma muestra manifiestan que; él gerente no verifico los documentos. Según el cuestionario, se puede decir que de una parte el gerente verifico los documentos motivo por el cual permite a los aspirantes a demostrar sus experiencias y si no tiene ningún problema policial, etc. Y por otra parte no verificó sus documentos debido a las recomendaciones de sus trabajadores que laboran mayor tiempo.

CUADRO N° 10

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA PRIMERA PREGUNTA DURANTE LA ENTREVISTA, LE FUE APLICADO PREGUNTAS ACORDES A SU FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

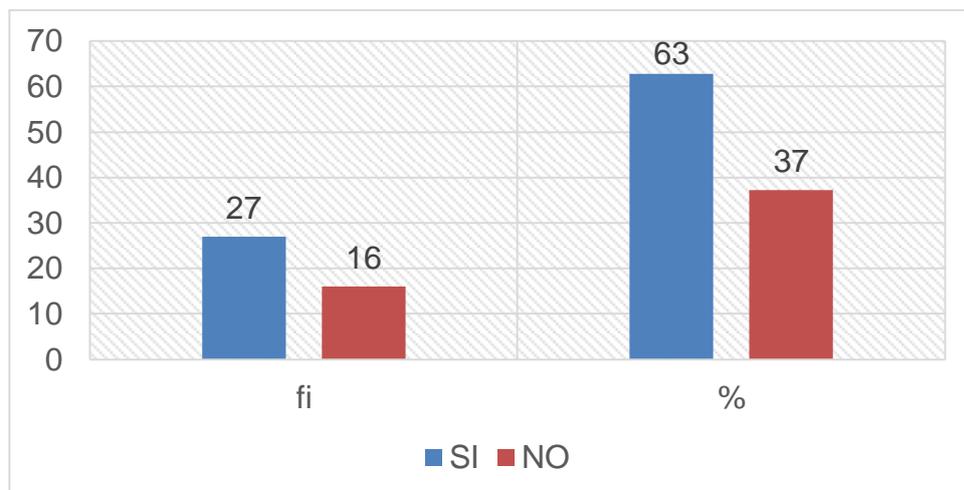
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	27	27	0.63	0.63	63
NO	16	43	0.37	1	37
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 10

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA PRIMERA PREGUNTA DURANTE LA ENTREVISTA, LE FUE APLICADO PREGUNTAS ACORDES A SU FORMACIÓN PROFESIONAL Y EXPERIENCIA, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 10.

ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

27 trabajadores equivalentes al 63% de una muestra de 43 manifestaron que; su función desempeñada es de acuerdo a su preparación, mientras que 16 trabajadores equivalentes al 37% de la misma muestra manifestaron que no son de acuerdo a su preparación. De los datos recolectados se indican que los trabajadores del Real Hotel Huánuco respondieron que las funciones desempeñadas son de acuerdo al área que se presentan ya que los ayuda a desenvolverse correctamente.

CUADRO N° 11

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUÁNUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA TERCERA PREGUNTA EL CONTRATO DE TRABAJO SE REALIZÓ SEGÚN LA LEY LABORAL, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

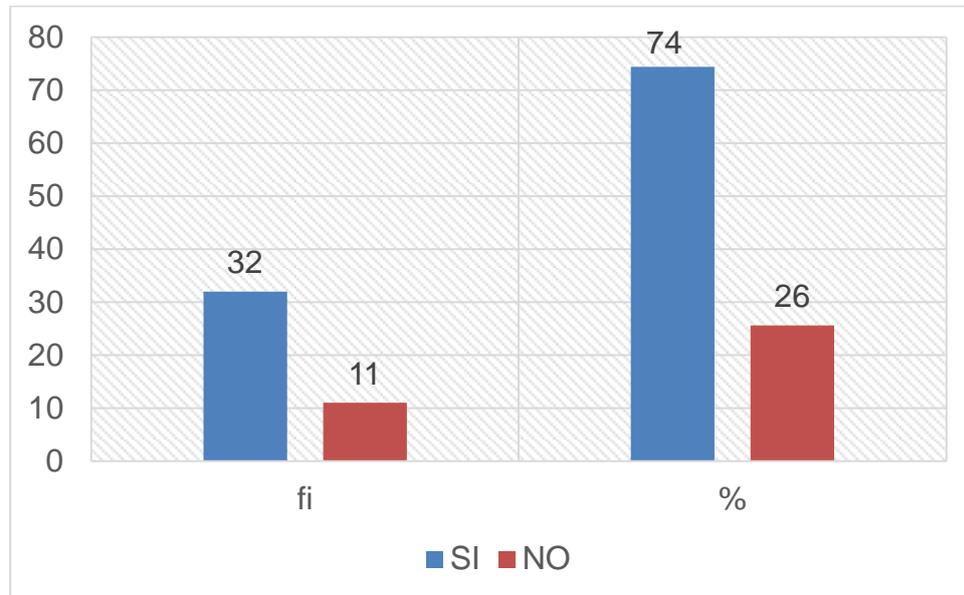
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	32	32	0.74	0.74	74
NO	11	43	0.26	1	26
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesisistas.

GRÁFICO N° 11

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA TERCERA PREGUNTA EL CONTRATO DE TRABAJO SE REALIZÓ SEGÚN LA LEY LABORAL, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 11.
ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

32 trabajadores equivalentes al 74% de una muestra de 43 manifestaron que; si se realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal en el Real Hotel – Huánuco, mientras que 11 trabajadores equivalentes al 26% de la misma muestra manifestaron que no hay reclutamiento ni selección de personal. Por lo que podemos concluir que la empresa hotelera si realiza el proceso de reclutamiento y selección de personal, pero no de manera adecuada.

CUADRO N° 12

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA SEGUNDA PREGUNTA CUÁNTO TIEMPO DE SERVICIO VIENE UD. LABORANDO EN EL REAL HOTEL HUÁNUCO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

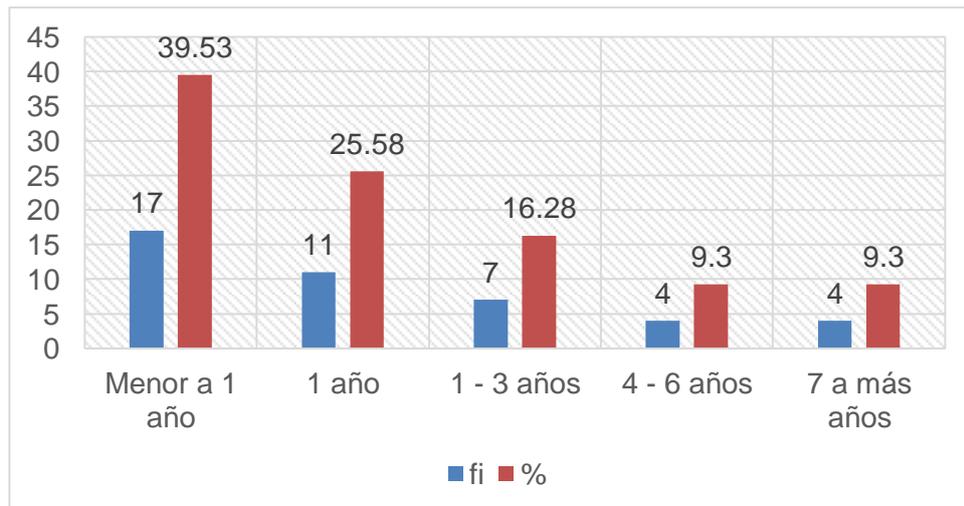
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
Menor a 1 año	17	17	0.40	0.40	39.53
1 año	11	28	0.26	0.65	25.58
1 - 3 años	7	35	0.16	0.81	16.28
4 - 6 años	4	39	0.09	0.91	9.30
7 a más años	4	43	0.09	1	9.30
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 12

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA DÉCIMA SEGUNDA PREGUNTA CUÁNTO TIEMPO DE SERVICIO VIENE UD. LABORANDO EN EL REAL HOTEL HUÁNUCO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 12.

ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

17 Trabajadores equivalentes al 39.53% de una muestra de 43 manifiestan que; laboran menos de 1 año, 11 trabajadores equivalentes al 22.58% laboran 1 año, 7 trabajadores equivalentes al 16.28% laboran de 1 a 3 años, 4 trabajadores equivalentes al 9.30% laboran de 4 a 6 años, mientras que 4 trabajadores equivalentes al 9.30% están laborando de 7 años a más en el Real Hotel – Huánuco. Respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores del Real Hotel Huánuco mencionan que la mayoría de los trabajadores están laborando menor de 1 año, ya que para innovar es necesario tener un amplio conocimiento y utilizar todas las herramientas necesarias.

CUADRO N° 13

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA NOVENA PREGUNTA LAS FUNCIONES QUE VIENE DESEMPEÑANDO POR UD. CORRESPONDE CON SU FORMACIÓN PROFESIONAL / TÉCNICO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.

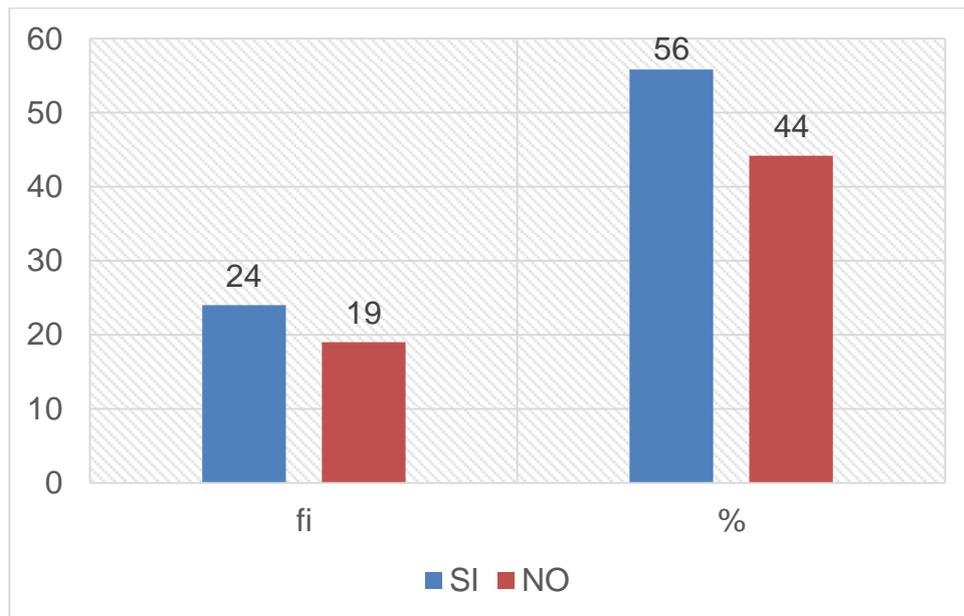
RESPUESTAS					
CATEGORIAS	fi	Fi	hi	Hi	%
SI	24	24	0.56	0.56	56
NO	19	43	0.44	1	44
TOTAL	43		1		100

FUENTE : El cuestionario.

ELABORACIÓN : Tesistas.

GRÁFICO N° 13

RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO A LOS TRABAJADORES DEL REAL HOTEL HUANUCO, QUE CORRESPONDEN A LA NOVENA PREGUNTA LAS FUNCIONES QUE VIENE DESEMPEÑANDO POR UD. CORRESPONDE CON SU FORMACIÓN PROFESIONAL / TÉCNICO, PRESENTADOS EN FORMA FRECUENCIAL Y PORCENTUAL HUÁNUCO 2017.



FUENTE : El cuadro N° 13.

ELABORACIÓN : Tesistas.

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN

24 trabajadores equivalentes al 56% de una muestra de 43 manifiestan que; le informaron sobre los resultados que obtuvo en cada área evaluada, mientras que 19 trabajadores equivalentes al 44% de la misma muestra manifestaron que no les informaron. Con respecto al cuestionario aplicado a los trabajadores del REAL HOTEL HUÁNUCO mencionan que la mayoría de la información les dan a conocer, los resultados que obtuvieron en cada área evaluada una vez terminado la convocatoria hecha por la empresa.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. DISCUSIÓN DE RESULTADOS CON LOS ANTECEDENTES

De acuerdo con los resultados obtenidos en la investigación y discutiendo con los antecedentes podemos mencionar que:

Con la investigación titulada **“Sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados “MERCAMAXX” del canton los bancos, Provincia de Pichincha”**. De MURILLO TULMO, Pamela Carolina. Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato-Ecuador. Determino que el sistema de reclutamiento y selección del personal para la cadena de supermercados MERCAMAXX; realiza un inadecuado proceso de reclutamiento y selección de personal la cual impide seguir el procedimiento lógico que oriente el proceso, lo que provoca la inadecuada contratación del personal, la misma que incide en el desempeño laboral no habiendo ya que no se realiza un proceso de selección para ser contratado por la empresa como: la entrevista, pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento, pruebas de personalidad, exámenes médicos. Coincidimos en gran parte con los resultados de la investigación mencionada ya que en nuestra investigación se han mencionado como algunos de nuestros indicadores la entrevista, pruebas psicotécnicas, pruebas de conocimiento, pruebas de personalidad, exámenes médicos, entre otros. Solo que en nuestro trabajo se ha considerado como parte de la selección del personal y se ha profundizado en otros indicadores correspondientes al proceso de reclutamiento interno y externo considerando que nuestro trabajo por los indicadores y dimensiones estudiados resulta más amplio.

Con la investigación titulada **“Efectos de la aplicación de un modelo por competencias en la selección de personal docente de una institución dedicada a la enseñanza de idioma”** por la autora: MAZUELOS BRAVO, Sandra Natalia, de la Institución Pontificia Universidad Católica del Perú; determinó La carencia de un análisis de puesto y la identificación clara de un perfil profesional provoca que la selección del personal no sea la adecuada y así no se contrate personal idóneo para el puesto vacante. De acuerdo a la investigación en el REAL hotel – HUANUCO no se realiza la verificación de los documentos presentados por parte de los postulantes esto provoca mal desempeño en sus funciones.

Con la investigación titulada, **“La selección del personal y su influencia en la prestación de servicios del Grand Hotel Huánuco”** por la autora BERNARDO FASABI, Herlinda de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán-Huánuco. Concluye que el área administrativa del Gran Hotel afirma que el personal debe desenvolverse integralmente y que si realizan proceso de selección del personal considerando solo puntos como la experiencia y habilidades sociales, concluye que influye de manera positiva en la prestación de servicios de calidad en el Gran Hotel Huánuco.

5.2 CONTRASTACION DE LOS RESULTADOS CON LOS REFERENTES BIBLIOGRÁFICOS

Hemos mencionado que la administración ha pasado por diferentes etapas a través del tiempo, y son muchas las teorías que forman cada una de las escuelas, tantas como autores que han integrado sus ideas a las teorías existentes. Y es que no todas las escuelas son contemporáneas.

Unas de sus teorías ponen énfasis en la organización, otras en las máquinas y el modo de utilizarlas con el objetivo de aumentar los niveles de producción, finalmente, hay otras, que, apoyadas por otras ciencias, como psicología y la sociología han puesto un interés mucho mayor en el hombre para su desenvolvimiento laboral en las organizaciones. En este sentido nuestro trabajo de investigación se ha orientado en el reclutamiento y selección de personal por ser un enfoque administrativo, preocupado por el Recurso Humano y obteniendo una selección correcta del personal.

Con la propuesta de IBÁÑEZ (2008) manifiesta que el reclutamiento en la empresa es el buscar y encontrar los candidatos potencialmente calificados y capaces de poder ocupar cargos dentro de la organización.

IBÁÑEZ (2008) manifiesta que la selección de personal se define como un procedimiento técnico-científico para encontrar a la persona que reúne los requisitos, habilidades, conocimiento, experiencia y demás cualidades para cubrir el puesto determinado”.

Coincidimos con Chiavenato (2009) que manifiesta que el reclutamiento es un conjunto de procedimiento orientados a atraer candidatos capaces de ocupar cargos dentro de la organización. Es un sistema de información mediante el cual la organización divulga y ofrece al mercado de recursos humanos las oportunidades de empleo que pretende llevar.

Según ARIAS (2001) manifiesta que el reclutamiento es el proceso de búsqueda de empleados en perspectivas, estimulándolos a colaborar con la organización; se le ha denominado “positiva” en comparación con la selección, esto es el número de aspirantes para un puesto de trabajo vacante”.

WERTHER Y KEITH (2013) nos dice que una vez que se han identificado las necesidades de personal, se procede a seleccionar a los nuevos empleados.

Varias organizaciones han creado sistemas de selección interna mediante los cuales pueden detectar el capital humano que tiene potencial de promoción, por una parte, y las vacantes disponibles, por otro lado”.

En ciertos casos, un programa apoyado en software especializado ayuda determinar mediante puntuaciones cuales empleados reúnen las características más compatibles con el puesto. Los que obtienen la puntuación más elevada se consideran los candidatos más idóneos. Cuando se considera la selección de candidatos externos se deben cubrir todos los pasos que prescribe el reglamento interno de la empresa.

5.3 CONTRASTACIÓN DE HIPOTESIS

Hipótesis general

HG: El reclutamiento y selección de personal incide de manera negativa en el REAL HOTEL – Huánuco 2017.

Hipótesis específicas

H.E.1: El análisis del puesto de trabajo incide de manera negativa en los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco 2017.

H.E.2: Los medios de comunicación que utilizan durante el reclutamiento de personal inciden de manera negativa en los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco 2017.

H.E.3: Los procesos del reclutamiento inciden de manera negativa en los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco 2017.

H.E.4: Los procesos de selección del personal inciden de manera negativa en los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco 2017.

H.E.5: Los contratos del personal inciden de manera negativa en los trabajadores del REAL HOTEL- Huánuco 2017.

Mediante el desarrollo del trabajo de investigación, se logró conocer cómo se lleva a cabo el reclutamiento y selección de personal, en los cuales se observa que los trabajadores del REAL HOTEL – Huánuco mencionaron que los diversos procesos de reclutamiento y selección de personal no se realiza de manera adecuada, Por lo tanto, con los resultados obtenidos en el trabajo de investigación se demuestra categóricamente la veracidad de la hipótesis principal.

CONCLUSIONES

Después de haber realizado el trabajo de investigación del reclutamiento y selección del personal en el Real Hotel-Huánuco se concluyó lo siguiente:

- El Real Hotel – Huánuco no cuenta, con una política de reclutamiento y selección de personal que le ayuda a elegir al candidato adecuado para cubrir una vacante, y así garantizar el buen funcionamiento de la empresa.
- Se pudo identificar que no se aplican pruebas psicológicas que permitan conocer la actitud, la capacidad y el temperamento del futuro aspirante además de aspectos de su personalidad tales como: introversión extroversión, agresividad que marcan la pauta para la realización del trabajo en sí; además, no es posible conocer los intereses hacia los que se inclinan; es decir, que se está limitando reconocer y valorar competencias y tipo de personalidad que los postulantes poseen previo a desempeñarse en un cargo específico.
- En el Real Hotel -Huánuco se pudo observar que no realizan de manera adecuado el proceso de reclutamiento y selección de personal.
- Se pudo identificar que no se aplican los exámenes médicos que permitan conocer si el trabajador esta apto o no para ocupar el puesto.

SUGERENCIAS

En razón de las conclusiones antes señaladas se proponen las siguientes sugerencias:

- Crear un manual de políticas, normas y procedimientos de reclutamiento y selección de personal para mejorar la calidad de proceso y evitar la baja productividad en la empresa.
- Los encargados de llevar a cabo la selección en la institución deben de planificar adecuadamente todas las fases del proceso e implementar dentro de esta la prueba psicológica el cual debe ser diseñada por un especialista, porque esto ayudara a medir las habilidades y capacidades del postulante y por ende podemos conocer las capacidades individuales, las motivaciones y expectativas para asignar los trabajos de forma adecuada.
- El Real Hotel - Huánuco debe tener cuidado a la hora de reclutar y seleccionar a su personal, en cuanto al grado de instrucción que tenga el candidato y al cargo que se asigne para evitar contratar personal no calificado que puede traer problemas a la empresa.
- Se debe aplicar exámenes médicos a las personas que ingresan a la empresa, ya que se permite conocer si la persona está apta o no para el trabajo.

BIBLIOGRAFÍA

LIBROS

AMOROS, E. (2007) Comportamiento Organizacional: En busca del Desarrollo de Ventajas Competitivas. Lambayeque-Perú.

ARIAS GALICIA, F. (2001) Administración de Recursos Humanos para el Desempeño. Sexta edición. Editorial Trillas, S.A. México.

BITTEL, L. (2000) Administración del Personal.
Traducción José Real Gutiérrez

CHIAVENATO IDALBERTO. (2007). Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones. Octava Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

CHIAVENATO IDALBERTO. (2009). Gestión del Talento Humano. Tercera Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

DAVIS, K. Y NEWTROM, J. (1991) Comportamiento Humano en el Trabajo. Comportamiento Organizacional. Editorial Mac Graw Hill Interamericana S.A. México.

IBAÑEZ MACHICAO, Mario (2011). Gestión del Talento Humano en la Empresa. Primera Edición. Editorial San Marcos E.I.R.L.

HERNANDEZ SAMPIERI, Roberto/FERNANDEZ CALLADO, Carlos/BAPTISTA LUCIO, María del Pilar (2010), Metodología de la Investigación Interamericana editores, S.A. De C.V. Quinta edición.

MARIO IBÁÑEZ MACHICAO. (2008). Administración de Recursos Humanos de la Empresa. Editorial San Marcos.

WERTHER, WILLIAM B., DAVIS, KEITH, GUZMAN BRITO, MARTHA PATRICIA. (2013). Administración de recursos humanos: Gestión del Capital Humano. Séptima Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

WILLIAM B. WERTHER y KEITH DAVIS (2013). Administración de recursos humanos: el Capital Humano. Sexta Edición. Editorial McGraw-Hill Interamericana.

PAGINAS WEB

- <https://www.gestiopolis.com/reclutamiento-y-seleccion-de-personal-en-los-recursos-humanos/>
- <https://www.monografias.com/trabajos69/reclutamiento-seleccion-personal/reclutamiento-seleccion-personal.shtml>
- www.buenas tareas.com/ensayos/tesis-Mmpi/25629.html
- www.buenastareas.com/ensayos/reclutamiento-y-seleccion-personal/1770.html

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO : EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL REAL HOTEL-HUANUCO PERIODO 2017.

TESISTAS: ACCILIO CHAVEZ, Yudith Lysli. / ESPINOZA DIAZ, Ariana María Inés / GUARDIA MONTES, Leyly Berenisse.

ID	PROBLEMÁTICA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES
GENERAL	¿De qué manera se realizó el reclutamiento y selección de personal en el REAL HOTEL – Huánuco periodo 2017?	Describir los procesos del reclutamiento y selección del personal en el REAL HOTEL-Huánuco periodo 2017.	El reclutamiento y selección de personal se realizó positivamente en el REAL HOTEL-Huánuco. Periodo 2017	VARIABLE INDEPENDIENTE Reclutamiento Y selección del personal	Análisis del puesto de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Perfil del trabajador. ◦ Formación y experiencia requerida para el puesto. ◦ Habilidades y características personales requeridas.
ESPECIFICOS	PE₁: ¿De qué manera se realizó el análisis del puesto de trabajo en el REAL HOTEL-Huánuco?	OE₁: Describir el análisis del puesto de trabajo en el REAL HOTEL- Huánuco.	H₁₁: Los análisis del puesto de trabajo se realizaron negativamente en el REAL HOTEL- Huánuco.		Medios de reclutamiento del personal	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Avisos publicitarios ◦ Personal de la empresa. ◦ Cartelera de la empresa.
	PE₂: ¿Cuáles son los medios de reclutamiento de personal en el REAL HOTEL-Huánuco?	OE₂: Identificar los medios de reclutamiento de personal en el REAL HOTEL- Huánuco.	H₁₂: Los medios de reclutamiento de personal se realizaron negativamente en el REAL HOTEL- Huánuco.		Procesos de reclutamiento	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Reclutamiento interno. ◦ Reclutamiento externo.
	PE₃: ¿ De qué manera se realizó el proceso de reclutamiento de personal en el REAL HOTEL- Huánuco?	OE₃: Identificar los procesos del reclutamiento del REAL HOTEL-Huánuco.	H₁₃: Los procesos del reclutamiento se realizaron negativamente en el REAL HOTEL-Huánuco.		Procesos de selección del personal	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Entrevista ◦ Pruebas psicotécnicas ◦ Pruebas de conocimiento ◦ Pruebas de personalidad ◦ Exámenes médicos
	PE₄: ¿De qué manera se realizó el proceso de selección de personal en el REAL HOTEL-Huánuco?	OE₄: Analizar los procesos de selección del personal REAL HOTEL-Huánuco.	H₁₄: Los procesos de selección del personal se realizaron negativamente en el REAL HOTEL-Huánuco.		Contrato de trabajo al personal	<ul style="list-style-type: none"> ◦ Contrato oral. ◦ Contrato escrito.
	PE₅: ¿De qué manera se realizó el contrato de personal en el REAL HOTEL- Huánuco?	OE₅: Describir el contrato del personal en el REAL HOTEL- Huánuco.	H₁₅: Los contratos del personal se realizaron negativamente en el REAL HOTEL- Huánuco.			

NIVEL/TIPOS	POBLACIÓN/MUESTRA	DISEÑO/MÉTODO	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS
<p>NIVEL: Descriptivo</p>	<p>POBLACIÓN: La población del presente trabajo de investigación estuvo constituida por las empresas hoteleras del Distrito de Huánuco</p>	<p>DISEÑO: El diseño que se aplicó en la presente investigación será el No Experimental, con su variante el Transaccional o transversal. El diseño No Experimental se define como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sino que se observarán situaciones ya existentes para poder analizarlos. La variante del diseño no experimental fue Transeccional porque se analizó la interrelación de las variables en un momento dado y se estableció la relación causa – efecto.</p>	<p>TÉCNICA N°1 Encuesta</p> <p>Instrumento N°1 Cuestionario</p>
<p>TIPOS:</p> <p>POR SU PROFUNDIDAD: descriptivo</p> <p>POR SU ALCANCE: Seccional.</p> <p>POR SU AMPLITUD: Micro administrativo.</p> <p>POR SU FUENTE: Mixta.</p> <p>POR SU CARÁCTER: Es cuantitativa</p> <p>POR SU NATURALEZA: Es de encuesta.</p> <p>POR SU MARCO: De campo.</p> <p>POR EL TIPO DE ESTUDIO: Es de encuesta.</p> <p>EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: Es Institucional.</p>	<p>MUESTRA: Para el desarrollo de este trabajo de investigación se tomó en cuenta como muestra al Personal de la empresa REAL HOTEL-Huánuco.</p>	<p>METODO PRINCIPAL: Método Científico, nos permitirá la deducción de consecuencias y la prueba de hipótesis con el propósito de alcanzar los fines de la investigación.</p> <p>METODOS GENERALES: Método Descriptivo: Se utilizará durante el proceso de la investigación, con la finalidad precisar y describir en forma detallada los fundamentos para alcanzar un servicio de como el modelo de Gestión de Historial de Proyectos – ACT permite obtener un servicio de consultoría de obras de calidad.</p> <p>Método Comparativo: Nos permitirá establecer las comparaciones respectivas entre la prueba inicial con el resultado de la prueba final, así establecer diferencias y semejanzas que existen en los resultados finales al emplear o no el modelo de Gestión de Historial de Proyectos – ACT.</p>	



UNIVERSIDAD NACIONAL "HERMILIO VALDIZÁN"
HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información que nos permite concretar el trabajo de tesis titulado "El reclutamiento y selección de personal en el REAL HOTEL - Huánuco", conducentemente a la obtención del título Profesional en Administración, por lo que le agradecemos responder las preguntas con la mayor sinceridad.

Por favor marque con un aspa la respuesta que considere pertinente.

1. ¿A través de qué medio de comunicación se informó Ud. sobre la convocatoria del Real Hotel Huánuco?

- a. Solicitud Espontánea
- b. Anuncio de Prensa
- c. Carteles o avisos
- d. Recomendaciones de personal
- e. Otros.

Explique.....
.....

2. ¿Ud. verificó los requerimientos del perfil profesional del puesto de trabajo?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

3. ¿Ud. Cumplió con el perfil profesional que exige el puesto de trabajo?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

4. ¿Ud. Presento una solicitud de empleo adjuntando su Currículum Vitae?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

5. ¿El encargado de la comisión evaluadora verifico los documentos que presento Ud. en la solicitud?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

6. ¿A Ud. le llamaron para informarle que paso a la segunda etapa de la evaluación?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

7. ¿Participó Ud. para el puesto de trabajo con varios candidatos?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

8. ¿Qué otras evaluaciones de selección de personal se le aplicó para pasar la segunda etapa?

- a. Pruebas psicotécnicas
- b. Pruebas de conocimiento
- c. Pruebas de personalidad
- d. Exámenes médicos
- e. Todas las anteriores

Explique.....
.....

9. ¿Ud. fue entrevistado en la tercera etapa de la evaluación por la comisión para ser contratado?

- A. SI
- B. NO

Explique.....
.....

10. ¿Durante la entrevista, le fue aplicado preguntas acordes a su formación profesional y experiencia?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

11. ¿El contrato de trabajo se realizó según la ley laboral?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

12. ¿Cuánto Tiempo de servicio viene Ud. laborando en el Real Hotel Huánuco?

- a. Menor a 1 año
- b. 1 año
- c. 1– 3 años
- d. 4 – 6 años
- e. 7 a más años

13. ¿Las funciones que viene desempeñando por Ud. corresponde con su formación profesional / técnico?

- a. SI
- b. NO

Explique.....
.....

"Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional"

Huánuco, 22 de agosto de 2018.

Oficio N° 001-2018-UNHEVAL.

SEÑOR : Dr. Rodolfo Amancio Valdivieso Echevarría.
 ASUNTO : Validación de instrumentos por juicios de expertos
 REFERENCIA : Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL

De nuestra consideración.

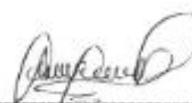
Tenemos el agrado de dirigirme a Ud. para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: **"EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL REAL HOTEL-HUANUCO PERIODO 2017"**, trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que nos permitimos solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su trayectoria reconocida como docente de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto sobre los instrumentos que nos permitirá el recojo de datos durante el trabajo de campo; para tal efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.
- INSTRUMENTO A VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente.


 ACCILIO CHÁVEZ, Yudith Lysli
 ALUMNO INVESTIGADOR


 ESPINOZA DIAZ, Ariana María Inés
 ALUMNO INVESTIGADOR


 GUARDIA MONTES, Leyly Berenisse
 ALUMNO INVESTIGADOR

“Año del Diálogo y la Reconciliación Nacional”

Huánuco, 22 de agosto de 2018.

Oficio N° 001-2018-UNHEVAL.

SEÑOR : Dr. Reiter Lozano Dávila
 ASUNTO : Validación de instrumentos por juicios de expertos
 REFERENCIA : Reglamento de Grados y Títulos de la UNHEVAL

De nuestra consideración.

Tenemos el agrado de dirigirme a Ud. para hacer de su conocimiento que venimos instrumentalizando nuestra investigación científica titulada: **“EL RECLUTAMIENTO Y SELECCIÓN DE PERSONAL EN EL REAL HOTEL-HUANUCO PERIODO 2017”**, trabajo que nos permitirá obtener la Licenciatura en Administración; en tal sentido con la finalidad de darle el rigor científico necesario se requiere la validación de los instrumentos a través de la evaluación de juicios de expertos. Es por ello que nos permitimos solicitarle su colaboración como especialista en este tema de investigación apelando a su trayectoria reconocida como docente de la Escuela Académico Profesional de Ciencias Administrativas de la UNHEVAL, a fin de solicitarle emita su juicio como experto sobre los instrumentos que nos permitirá el recojo de datos durante el trabajo de campo; para tal efecto adjuntamos a la presente lo siguiente:

- FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO.
- INSTRUMENTO A VALIDAR.
- MATRIZ DE CONSISTENCIA.

Agradeciendo por anticipado su gentil colaboración que redundará en la culminación de la indicada investigación, aprovechamos la oportunidad para expresarle las muestras de nuestra especial consideración y estima personal.

Atentamente.

ACCILIO CHÁVEZ, Yudith Lysli
ALUMNO INVESTIGADOR

ESPINOZA DIAZ, Ariana María Inés
ALUMNO INVESTIGADOR

GUARDIA MONTES, Leyly Berenisse
ALUMNO INVESTIGADOR

