

ESCUELA DE POSGRADO NEWMAN

**MAESTRÍA EN
DIRECCIÓN DE RECURSOS HUMANOS**



**Propuesta de mejora en Proceso de Reclutamiento y Gestión
del Talento Humano en la empresa Negocios y Servicios
Postales SAC, Tarapoto 2023**

**Trabajo de Investigación
para optar el Grado a Nombre de la Nación de:**

**Maestro en
Dirección de Recursos Humanos**

Autor:

MBA. Fasanando Puyo, Tercero

Director:

Mag. Niquén Espejo Christopher

TACNA – PERÚ

2023

21%

INDICE DE SIMILITUD

21%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

“El texto final, datos, expresiones, opiniones y apreciaciones contenidas en este trabajo son de exclusiva responsabilidad del autor”

Índice General

Portada	
Página de derecho de autor	
Índice general	
RESUMEN	7
ABSTRACT	8
CAPÍTULO I ANTECEDENTES DEL ESTUDIO	10
1.1. Título del Tema:	10
1.2. Planteamiento del Problema:.....	10
1.3. Objetivos de la Investigación	11
1.3.1. Objetivo general	11
1.3.2. Objetivos específicos.....	11
1.4. Justificación:.....	12
1.4.1. Justificación Teórica	12
1.4.2. Justificación Metodológica.....	12
1.4.3. Justificación Práctica	12
1.5. Metodología:.....	13
1.6. Definiciones.....	14
1.7. Alcances y Limitaciones:	16
1.7.1. Alcances.....	16
1.7.2. Limitaciones	17
1.8. Cronograma	17
CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO	18
2.1. Conceptualización de tópicos clave.....	18
2.1.1. Reclutamiento.....	18
2.1.2. Reclutamiento de personal	23
2.1.3. Reclutamiento Interno.....	24
2.1.4. Reclutamiento Externo.....	25
2.1.5. Reclutamiento Mixto	26
2.1.6. Entrevista por competencias.....	27
2.1.7. Gestión de Talento Humano (GTH)	27
2.1.8. Importancia de la GTH.....	29
2.1.9. Objetivos de la GTH	29
2.1.10. Procesos de la GTH.....	30
2.2. Importancia del tópico clave	32
2.3. Análisis comparativo	33
2.4. Análisis crítico.	34
CAPÍTULO III MARCO REFERENCIAL.....	37

3.1. Reseña histórica.....	37
3.2. Filosofía Organizacional.....	39
3.3. Diseño Organizacional	40
3.4. Productos y Servicios.....	41
3.4.1. Beneficios de nuestros servicios.....	42
3.5. Diagnóstico organizacional	43
3.5.1. Matriz FODA.....	43
3.5.2. Análisis y diagnóstico de la matriz FODA.....	44
Capítulo IV Resultados	47
4.1. Diagnóstico	47
4.1.1. Análisis de la entrevista	48
4.1.2. Presentación de resultados.....	51
4.1.3. Análisis de resultados del cuestionario	66
4.2. Diseño de la Mejora Proceso de Reclutamiento y Gestión del Talento Humano.	67
4.2.1. Proceso de Reclutamiento.....	67
4.2.2. Gestión del Talento Humano	72
4.3. Mecanismos de Control implementadas para el Proceso de Reclutamiento y Gestión del Talento Humano.....	75
4.4. Implementación e inversión económica de la propuesta de mejora.....	81
Capítulo V.....	83
a). Sugerencias.....	83
b). Recomendaciones	85
Referencias Bibliográficas	87
Anexos	79
Anexo 01 Carta de Presentación a la empresa	88
Anexo 02 Carta de Respuesta de la empresa	89
Anexo 03 Solicitud de validación de Instrumento	90
Anexo 04 Formato de Requisición de Personal	93
Anexo 05: Formulario de Evaluación de candidatos	95
Anexo 06: Capacitación y Desarrollo	98
Anexo 07: Plan de Evaluación de Desempeño	106

Índice de tablas

Tabla 1 Cronograma	16
Tabla 2 Proceso de reclutamiento	28
Tabla 3 Gestión del talento humano	29
Tabla 4 Matriz FODA	42
Tabla 5 Matriz FODA Estrategia	45
Tabla 6 Entrevista al Asesor Empresarial	46
Tabla 7 Pregunta 01	49
Tabla 8 Pregunta 02	50
Tabla 9 Pregunta 03	51
Tabla 10 Pregunta 04	52
Tabla 11 Pregunta 05	53
Tabla 12 Pregunta 06	54
Tabla 13 Pregunta 07	55
Tabla 14 Pregunta 08	56
Tabla 15 Pregunta 09	57
Tabla 16 Pregunta 10	58
Tabla 17 Pregunta 11	59
Tabla 18 Pregunta 12	60
Tabla 19 Pregunta 13	61
Tabla 20 Pregunta 14	62
Tabla 21 Pregunta 15	63
Tabla 22 Diseño de mejora (proceso de reclutamiento)	65
Tabla 23 Diseño de mejora (gestión del talento humano)	70
Tabla 24 Mecanismo de control (proceso de reclutamiento)	73
Tabla 25 Mecanismo de control (gestión del talento humano)	74
Tabla 26 Implementación e inversión (proceso de reclutamiento)	79
Tabla 27 Implementación e inversión (gestión del talento humano)	80

Índice de figuras

Figura 1 Ubicación geográfica de la ciudad de Tarapoto	16
Figura 2 Flujo de proceso y reclutamiento de selección de RH	20
Figura 3 Proceso de selección de Personal	21
Figura 4 Foto de la empresa	32
Figura 5 Organigrama	34
Figura 6 Pregunta 01	49
Figura 7 Pregunta 02	50
Figura 8 Pregunta 03	51
Figura 09 Pregunta 04	52
Figura 10 Pregunta 05	53
Figura 11 Pregunta 06	54
Figura 12 Pregunta 07	55
Figura 13 Pregunta 08	56
Figura 14 Pregunta 09	57
Figura 15 Pregunta 10	58
Figura 16 Pregunta 11	59
Figura 17 Pregunta 12	60
Figura 18 Pregunta 13	61
Figura 19 Pregunta 14	62
Figura 20 Pregunta 15	63