



**FACULTAD DE INGENIERÍA, ARQUITECTURA
Y URBANISMO**

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE INGENIERÍA
ECONÓMICA**

TESIS

**ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR
COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO
LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN,
CHACHAPOYAS - 2017**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
INGENIERO ECONOMISTA**

Autor:

**Bach. Fenco Gonzales José Miguel
(<https://orcid.org/0000-0002-5698-5107>)**

Asesor:

**Mg. Carmona Brenis Carlos Jose
(<https://orcid.org/0000-0003-1837-9138>)**

Línea de Investigación:

Infraestructura, Tecnología y Medio Ambiente

Pimentel - Perú

2021

**ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON
EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN, CHACHAPOYAS
– 2017.**

APROBACIÓN DEL JURADO:

Mg. Raunelli Sander, Juan Manuel
PRESIDENTE DEL JURADO

Mg. Puyen Farias, Nelson Alejandro
SECRETARIO DEL JURADO

Mg. Carmona Brenis, Carlos José
VOCAL DEL JURADO

DEDICATORIA

A Dios y a mi familia.

AGRADECIMIENTOS

A Dios y a mi familia.

RESUMEN

La presente investigación que tiene por título “Estrategias de selección por competencias y su relación con el desempeño laboral en el banco de la nación, Chachapoyas – 2017”, presento como objetivo general: Proponer estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral de dicho banco. Para su metodología, se desarrolló un enfoque cuantitativo, con diseño pre-experimental, abarcando un pre y post test. El instrumento que se aplicó para la recolección de datos, fue el cuestionario; el cual, fue aplicado a un total de 30 colaboradores pertenecientes al Banco de la Nación. Como resultado principal, se obtuvo que, en la parte de pre test, el 30% de los colaboradores, evidenciaba un desempeño deficiente, mientras que el 10%, mostraba un desempeño excelente; sin embargo, posterior a haber realizado las estrategias establecidas, en los resultados obtenidos en el post test, se evidenció que el 37% de los colaboradores, mostraron un desempeño excelente, mientras que, un 13%, un desenvolvimiento deficiente, reduciendo así, el porcentaje negativo de deficiencia.

Palabras claves: *Desempeño laboral, Estrategias de selección, Competencias.*

ABSTRACT

The present research entitled "Selection strategies by competencies and their relationship with job performance in the Banco de la Nacion, Chachapoyas - 2017", presented the general objective: to propose selection strategies by competencies to strengthen the job performance of said Bank. For its methodology, a quantitative approach was developed, with a pre-experimental design, encompassing a pre and post test. The instrument that was applied for data collection was the questionnaire, which was applied to a total of 30 employees belonging to the Banco de la Nacion. As the main result, it was obtained that, in the part of the previous test, 30% of the collaborators, showed a poor performance, while 10%, showed an excellent performance; however, after having carried out the established strategies, in the results obtained in the post test, it was evidenced that 37% of the collaborators had a negative percentage of deficiency.

Keywords: *Job performance, selection strategies, competences.*

ÍNDICE GENERAL

APROBACIÓN DEL JURADO:	ii
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTOS	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT	vi
ÍNDICE GENERAL	vii
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	¡Error! Marcador no definido.
1.1. Situación Problemática	11
1.2. Formulación del Problema	13
1.3. Delimitación de la Investigación	13
1.4. Justificación e Importancia de la Investigación	13
1.5. Limitaciones de la Investigación	14
1.6. Objetivos de la Investigación	14
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	15
2.1. Antecedentes de Estudios:	15
2.2. Estado del arte (No aplica)	¡Error! Marcador no definido.
2.3. Base Teórica Científicas	18
2.3.1. Selección por competencias	18
2.3.2. Desempeño laboral	26
2.3.3. Definición de términos básicos	32
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO	35
3.1. Marco metodológico	35
3.3.1. Tipo y diseño de la investigación	35
3.3.3. Población y muestra	36
3.3.4. Hipótesis	36
3.3.5. Variables	36
3.3.6. Operacionalización	41
2.3.1. Procedimiento para la recolección de datos	42
2.3.2. Plan de análisis estadístico de datos	42
2.3.3. Criterios éticos	43
2.3.4. Criterios de rigor científico	44
CAPÍTULO IV	45
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS	45

4.1. Resultados	45
4.2. Discusión.....	57
CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	62
5.1. Presentación	62
• Análisis y evaluación de hojas de vida.....	63
CAPÍTULO VI.....	69
CONCLUSIONES.....	69
RECOMENDACIONES.....	70
REFERENCIAS.....	71

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. <i>Evaluación del desempeño de los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, según dimensiones.....</i>	45
Figura 2. <i>Desempeño laboral Pre test.</i>	47
Figura 3. <i>Evaluación del desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación de Chachapoyas, según dimensiones del Post test.</i>	48
Figura 4. <i>Desempeño laboral Post test.....</i>	49
Figura 5. <i>Comparación de dimensiones del desempeño.....</i>	51
Figura 6.. <i>Histograma de la prueba de normalidad – Pre test.....</i>	53
Figura 7. <i>Gráfico Q-Q normal de Desempeño Pre Test.....</i>	53
Figura 8. <i>Histograma de la prueba de normalidad –Post Test.....</i>	54
Figura 9. <i>Gráfico Q-Q normal de Desempeño Post Test.....</i>	55

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. <i>Operacionalización de variables</i>	41
Tabla 2. <i>Evaluación del desempeño de los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, según dimensiones</i>	45
Tabla 3. <i>Variable desempeño laboral Pre Test</i>	46
Tabla 4. <i>Evaluación del desempeño de los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, según dimensiones del Post test</i>	47
Tabla 5. <i>Variable desempeño laboral Post Test</i>	49
Tabla 6. <i>Comparación de dimensiones del desempeño</i>	50
Tabla 7. <i>Prueba de normalidad Pre – Test</i>	52
Tabla 8. <i>Pruebas de normalidad – Post test</i>	54
Tabla 9. <i>Prueba de rangos con signo de Wilcoxon</i>	55
Tabla 10. <i>Estadísticos de prueba</i>	56
Tabla 11. <i>Cuestionario por competencias del personal a nivel directivo</i>	65
Tabla 12. <i>Cuestionario para las competencias de los puestos a NIVEL APOYO</i>	66
Tabla 13. <i>Cuadro de ejecución de estrategias de selección por competencias</i>	68

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

La presente investigación, estuvo clasificada en seis capítulos, cada uno de ellos fundamentales que sirvieron para efectuar el correcto desarrollo de la misma.

En el capítulo I, se identificó la realidad problemática que permitió conocer las deficiencias que estaban afectando al lugar objetivo de investigación, con el fin de poder establecer posibles soluciones que sirvan para la mejora de esta.

En los capítulos II y III, se implementó la parte teórica de la investigación, donde se enmarcó la teoría basada por diferentes autores, y la metodología de la presente para definir el enfoque, tipo y diseño de la misma; asimismo, establecer su instrumento, técnica, población y muestra.

Por otro lado, en el capítulo IV, se realizó el análisis y se interpretó los resultados adquiridos posterior a haber aplicado el instrumento; esto, clasificándose por dos partes: pre test y post test.

Respecto al capítulo V, se ejecutó la propuesta de la investigación planteada respecto al objetivo general, a través de distintas estrategias, como solución a la problemática encontrada en el lugar donde se llevó a esta investigación.

Finalmente, en el capítulo VI, se describieron conclusiones obtenidas gracias al desarrollo de la investigación, con sus correspondientes recomendaciones para la mejora continua de la misma.

1.1. Situación Problemática

El avance moderno respecto al nuevo sistema de contratación "Significa la contratación de un colaborador que desarrolle plenamente sus competencias profesionales en función de sus conocimientos, actitudes y habilidades; esto puede formar el potencial humano que la empresa necesita para responder a los cambios globales"; por ello, se examina el proceso de selección de habilidades, admitiendo su problema general.

En la Habana Cuba Fernández (2017). comenta respecto al marco de competencias, habla sobre la sugerencia instructiva que caracteriza el acto de la administración de activos humanos, desde una perspectiva vital que mide la ejecución del trabajador ajustada al factor beneficioso; el origen se solicita la producción de sistemas donde el jefe y el especialista se asocian. El ángulo convencional impacta trágicamente en la administración de la ejecución, se mejoran los esfuerzos para expresar el significado de las asignaciones y los objetivos propuestos por la asociación (p.8)

A nivel internacional, según Dixit & Arrawatia (2018). comenta que, para la integración de la planificación estratégica de la fuerza laboral y gestión del talento, nos esforzamos por atraer, desarrollar, recompensar y, lo que es más importante, desarrollar la retención de empleados. La gestión del talento brinda posibilidades de mejorar la satisfacción y desempeño de los empleados, no el proceso de contratación; fortalecer y evaluar la salud.

Comentarios Kapatsevich (2017). cree que una de las soluciones para apoyar la resolución de los problemas ambientales actuales en términos de desempeño laboral, significa ejecutar e implementar planes de gestión del talento basados en autorizaciones. Este método necesita determinar las características, requisitos y expectativas de los talentos dentro de la organización. Además, necesita identificar y superar los altercados que se manifiestan en la gestión de grupos de empleados específicos para impedir su salida y adquieran beneficios de los planes implementados.

A nivel nacional, Casana & Carhuancho (2019). mencionaron que una cantidad considerable de organizaciones, hoy, sean privadas o públicas, están

empleando sistemas y modelos de gestión, tratando de establecer el poder de cada campo, unidad o departamento. Parte de la organización, con el fin de determinar los tipos de personal que deben formar parte de la organización, buscan que estos trabajadores cuenten con las calificaciones correspondientes y los talentos adecuados para realizar las diferentes tareas, el único propósito es poder implementar el plan, metas y objetivos organizados por la organización.

Orgambidez et al. (2017). comentaron que el programa de autorización dentro de la organización permite a los empleados participar activamente en asuntos relacionados con los beneficios resultantes y la toma de decisiones envuelven mayor moral, mayor creatividad, mayor productividad y una mejora significativa en el desempeño laboral. Por consiguiente, varias organizaciones han incorporado programas de autorización para aumentar la productividad, maximizar satisfacción del cliente, optimizar el desempeño y aumentar la ventaja competitiva y de los empleados.

Según Golsanamlou et al. (2020). mencionó que casi no hay evidencia de que las organizaciones en el mundo adopten en general prácticas de empoderamiento, particularmente en países subdesarrollados. Por ello, muchas organizaciones del tercer mundo no se han beneficiado del empoderamiento, incluyendo el mayor desempeño laboral. Como puede imaginar, la enlace entre el empoderamiento de los colaboradores y el desempeño laboral varía acorde al entorno.

En la actualidad, en la provincia de Chachapoyas, distintas organizaciones han empleado la gestión de capacidades; en la ejecución de este trabajo se investigará al Banco Nacional, lo que tiene el efecto de entender la estrategia de selección y la conexión con el desempeño laboral a través de la capacidad. Los bancos nacionales son reconocidos por brindar los servicios de cobranza encomendados por los acreedores fiscales. Encomendar la ejecución de las operaciones de la subcuenta del Banco de Tesorería. La empresa se esfuerza por el aprovechamiento al máximo de talentos que posee y atraer a futuros socios competitivos con potencial de desarrollo para hacerlos competitivos en el trabajo. Para ello, es necesario comprender la relación(conexión) entre selección de competencias y el desempeño laboral; es decir, tiene deseo del conocer cuánto

de la buena gestión de competencias tiene sobre el buen rendimiento (rendimiento) en lo laboral de los empleados. Siempre ha dado a las personas una visión de los recursos humanos que trabajan en una empresa constructora. En esta empresa, los trabajadores que se desempeñan en diversos campos no cumplen con la capacidad de desempeño reflejada en habilidad, destrezas y conocimientos en buen desempeño, excepto en la selección basada en la capacidad. Por ello, es importante tener estrategias para que puedan mejorar para lograr los objetivos organizacionales

1.2. Formulación del Problema

¿En qué medida la gestión por competencias mejorará el desempeño laboral en el banco de la Nación, Chachapoyas - 2017?

1.3. Delimitación de la Investigación

La presente investigación se desarrolló en el banco de la nación en Chachapoyas ubicado en Jr. Ayacucho N° 801 según el año 2017, para recaudar la data se realizó un cuestionario a todos los cooperantes del banco de la nación con el designio de la obtención de mayor información sobre la problemática del estudio y mediante ello, se propone diseñar estrategias de selección por competencias y así brindar fortalecimiento en el desempeño laboral del Banco de la Nación para mejorar la gestión de ambas variables y obtener mayor productividad en dicha organización.

1.4. Justificación e Importancia de la Investigación

Justificación científica: Debido a que aporta conocimientos sobre gestión de capacidades, los conocimientos, habilidades y actitudes que se valoran en el proceso moderno; por lo que, estas contribuciones tienen efecto en el proceso empresarial y personal.

La relevancia técnica del estudio: Se relaciona con la generación de una data base sobre trabajadores con diferentes competencias en el trabajo profesional.

La relevancia del proyecto: Utiliza las habilidades laborales del postulante y el mismo mecanismo para evaluar el desempeño laboral del Banco Nacional Chachapoyas, implementando así una moderna estrategia de selección de personal.

1.5. Limitaciones de la Investigación

Se elabora una propuesta para fortalecer el desempeño laboral diseñando estrategias de selección por competencias; por ende, permitirá gestionar de una manera más ordenada y eficiente. Una limitación muy importante es sobre el Covid-19 que existe en este 2021; lo cual, limita obtener mayor información de los colaboradores realizando la recolección de información virtualmente y por ende genera mayor margen de error en los resultados, también hubo escasez bibliográfica sobre estudios como la privación de antecedentes sobre investigaciones concernientes a estrategias de selección por competencias con respecto al desempeño laboral, la disponibilidad de algunos de los profesionales de la muestra estudiada, a causa del desinterés que evidenciaban.

1.6. Objetivos de la Investigación

Objetivo general

- Proponer estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017.

Objetivos específicos

- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral actual de los colaboradores del Banco de la Nación, Chachapoyas.
- Analizar las estrategias de selección actual del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017
- Diseñar las estrategias de selección por competencias para consolidar el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de Estudios:

A nivel internacional

Según Franco & Oquendo (2020). a través de su estudio titulado Estrategias de reclutamiento, selección y motivación en el personal de producción y logística de la empresa ice MAN SERVICE S.A.S, estableció el propósito con el diseño de estrategias de reclutamiento, selección y posteriormente, la motivación en el personal de producción y de logística Este método es un método cualitativo y descriptivo, enfocado en los antecedentes actuales de la empresa, complementado con la utilización de herramientas de acumulación de información, como una encuesta organizada que consta de tres enlaces: reclutamiento, selección e incentivos utilizados en el campo productivo. El área de logística, están compuestos por cuatro (4) distribuidores, con un total de doce (12) socios para una muestra específica. El propósito de la encuesta es comprender cómo se ha desarrollado el transcurso de reclutamiento y selección, como también evaluar las motivaciones de los colaboradores de operaciones y logística. Del estudio de los resultados se puede determinar que el procesamiento de reclutamiento y selección, desempeñan un papel esencial en la contratación integral de talentos, y tiene un impacto significativo en el funcionamiento, competitividad y efectividad y de la empresa. Asimismo, la estimulación es un factor importante para lograr los objetivos y el éxito de la organización.

Según Yusely (2018). por medio de su investigación “Competencias laborales y evaluación del desempeño”, estima como meta identificar la repercusión de las competencias laborales sobre la evaluación del desempeño del personal en Autocentro Gutiérrez. Dicha investigación es descriptiva y se utilizó a 22 colaboradores en diferentes puestos como muestra, la primera parte del estudio consistió en determinar la competencia específica del puesto de la empresa, la capacidad se determinó mediante el estudio de las funciones de producción del mismo puesto y la votación en base a opiniones. La segunda parte es la evaluación del desempeño de los operarios, la cual permite medir el nivel de habilidad. Se concluye que estos 22 trabajadores tienen un alto nivel de competencia específica establecida para la compañía y se ha determinado la

influencia de la competencia laboral en la evaluación del desempeño de los colaboradores de Autocentro Gutiérrez. Se recomienda la incorporación de un programa que capacite diferentes capacidades pertenecientes al personal, que estén establecidas para la organización y fortalecer e involucrar a los colaboradores en el proceso de desarrollo y mejora laboral.

Según Martínez (2016). por medio del estudio titulado Propuesta de un modelo de gestión por competencias, para el mejoramiento del desempeño laboral del personal docente de la Facultad Regional Multidisciplinaria (FAREM – Estelí) - 2017, tuvo como fin el diseño propositivo sobre un modelo de gestión de la capacidad del talento para la realización laboral del profesorado y el personal de los colegios regionales multidisciplinarios. Esta es una encuesta cuantitativa, y la muestra es de 22 maestros de la agencia de encuestas de cuestionarios. La conclusión es que, dicho modelo de gestión por competencias, clarifica e integra el proceso de selección, formación y evaluación del desempeño; además, también de la gestión, promoción y desarrollo de los talentos que necesitan ser gestionados, promovidos y desarrollados, la institución también puede estimular el alto desempeño de los docentes.

A Nivel Nacional

Según Capurro & Noa (2019). en su investigación titulada Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A., Arequipa - 2018; tuvo como propósito hacer un estudio en relación del desempeño laboral y la gestión por competencias. El estudio propone el uso del método cuantitativo de niveles relativos. En materia de acumulación de datos, se realizó una encuesta a 53 empleados de la empresa utilizando como herramientas la gestión por competencias y las encuestas de desempeño laboral, la encuesta anterior constó de 57 preguntas, abarcando dimensiones e indicadores para manejar variables respecto al desempeño laboral y a la competencia. En cuanto a la confiabilidad y validez de la herramienta, el coeficiente alfa de Cronbach general obtenido por su cuestionario fue 0.939, lo que indica que las preguntas del cuestionario están altamente correlacionadas, lo que indica que la herramienta es confiable y consistente. De igual forma, para la medición de la correlación entre ambas

variables de estudio mediante la r de Pearson, la cual obtuvo un valor de 0,609, lo que indica que hay una existencia de una correlación positiva promedio entre las variables estudiadas.

Según Falcón (2020). en su investigación titulada Gestión por competencias y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores de una empresa constructora – 2019, su objetivo fue establecer la influencia de la gestión por competencias sobre el desempeño laboral de los colaboradores. El estudio es de tipo transversal no experimental, utilizando métodos cuantitativos y diseño de investigación descriptivo relacionado. 95 de los 126 colaboradores de la Constructora Metropolitana de Lima fueron seleccionados como muestra. Se desarrolló la ejecución de dos cuestionarios en escala Likert; uno abarcando la gestión de capacidad, y el otro, el desempeño laboral. Respecto a los resultados de distribución del nivel de gestión de capacidades de la compañía son normales (42,11%) y buenos (34,74%), reclutar nivel general (43,16%) y bueno (32,63%), elegir nivel general (36,84%) y bueno (36,84%), y formar nivel general (45,26%) y bueno (34,74%) en la empresa. En cuanto a la distribución de los niveles de desempeño de la compañía, presenta Bueno (30,53%) y Regular (47,37%). Asimismo, la eficiencia es media (45,26 %) y buena (33,68%), la eficiencia es media (49,47%) y buena (28,42%), y la relación interpersonal es media (44,21 %) y buena (29,47%) empresas. La conclusión es que, respecto a la gestión de competencias es considerablemente proporcional al desempeño laboral. Además, la opinión de los colaboradores de la Constructora Metropolitana de Lima, ha determinado que la contratación, selección y capacitación son significativamente proporcionales al desempeño laboral.

Según Portuondo (2018) en su investigación titulada Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018, tiene como propósito “Hallar la relación del desempeño laboral y selección del personal de los trabajadores de la Municipalidad Distrital”, A través de esta metodología, se trata de un diseño no experimental y tipo transversal relacionado descriptivo. El total está compuesto por 150 colaboradores, la muestra es 98, y se utilizan fórmulas limitadas. Entre ellos, la tecnología de recolección de datos es el uso de (01) encuesta a

trabajadores municipales y (01) con encuesta municipal. El gerente entrevistó y concluyó que la correlación ($r = 0.616$) y el desempeño laboral eran significativas (Sig. <0.05); este resultado proporcionó evidencia suficiente para aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula. Este proceso también está estrechamente relacionado con todos los términos del desempeño laboral; a saber, la eficiencia y eficacia.

Según Cayotopa (2017). en la investigación titulada Gestión por competencias para el talento humano en la empresa Grupo RTP SAC- Chiclayo; su objetivo fue la elaboración propositiva de gestión por competencias para valorar la capacidad de la compañía; el tipo de investigación es una propuesta transversal; una herramienta validada con el mismo método propuesto por el modelo utilizado, la herramienta permite comprender la descripción del puesto y luego analizar la clasificación seleccionada en función de los resultados, y cada puesto define un perfil dividido por capacidad. La conclusión es que las habilidades específicas más necesarias para dichos archivos son: Alta adaptabilidad, colaboración, confiabilidad, capacidad analítica, liderazgo, posicionamiento, negociación, comunicación, clientes internos (colaboradores) y externos (usuarios) Trabajo en equipo, planificación y organización.

2.2. Base Teórica Científicas

2.3.1. Selección por competencias

Amo (2019). Afirma el cómo es más importante que al seleccionar personal en función a su capacidad. Es de gran interés comprender cómo esta persona se ha enfrentado a situaciones similares en el pasado que comprender lo que ha experimentado. Lo interesante, es no saber si el candidato se ha desempeñado bajo presión antes, sino conocer su desempeño bajo estas condiciones.

Alles (2013). menciona que a través de la selección de competencias se selecciona competencias para una empresa de igual forma el talento adecuado para un cargo específico en relación a las actividades laborales.

Ventajas de la selección de Personal por competencias:

Alles (2013). define lo siguiente:

- Puede no solo evaluar el conocimiento del puesto, sino también evaluar la capacidad de la persona para ejecutar con éxito el puesto, a fin de seleccionar al mejor postulante para el puesto.
- Lograr buenos resultados en el proceso de selección. La selección incluye predecir el comportamiento futuro de las personas. Cuantos más datos hacemos predicciones, menos errores cometemos.
- La ardua tarea de ayudar a cubrir determinados puestos
- Se selecciona las habilidades, al prestar más atención a las habilidades de los candidatos que a la experiencia y el conocimiento, se pueden encontrar excelentes candidatos para puestos específicos sin experiencia en tareas específicas.
- Más fácil encontrar talentos relacionados con los valores de la empresa.

Benavides (citado por Carpio, 2016), agrega que se tiene la percepción y capaz es el límite personal configurado con un último objetivo particular para dar la declaración de que el individuo puede lograr los objetivos acumulados. La rivalidad se ha truncado en un verdadero vernáculo azul como un término que puede asociarse y descifrarse con diferentes consecuencias.

INTECAP (Citado por Prieto, 2013). señala que la victoria de una compañía, depende de un contrato adecuado. Al emplear colaboradores, la compañía no proporciona activos financieros, sino monetarios. La estimulación con el seguimiento del aseguramiento de la competencia, es que los responsables de la compañía y la fuerza laboral cuentan con una fácil herramienta, pero factible que les permite diseñar e implementar la capacidad de elegir cualquier puesto en la organización afiliada. Estas encuestas buscan diferenciar las esperanzas bajo condiciones. Comportamiento "verdadero".

Muñoz (2014). definirlos implica dimensiones que permiten la caracterización de las personas y; por tanto, también implica conceptos aptos para la evaluación que permiten comprender las características de las personas a través de sus valoraciones, de manera de distinguir y determinar diferencias individuales, y así analizar personas con competencias específicas a puestos específicos en la estructura organizacional, y específicos.

Por un lado, establecen una conexión entre la tarea a realizar y la conducta para completar la tarea; y por otro lado, establecen una conexión entre las cualidades personales de desempeño satisfactorio.

Requisito previo para la evaluación: Análisis de puestos

En esta etapa, se debe elaborar una lista de requisitos del trabajo, porque este trabajo es muy útil para nosotros para interpretar los resultados, comparar los requisitos del puesto y las capacidades reales del objeto evaluado.

Las características básicas de cada persona vendrán de su suma:

- Habilidad cognitiva: habilidades
- Rasgos de personalidad.
- Tendencias de comportamiento: Actitudes.
- Conocimientos adquiridos (teoría y experiencia).

¿Qué es la gestión por competencias?

Para Alles (2016). menciona que evaluar los conocimientos, la habilidad y actitudes específicas de cada puesto, es propicio para el desarrollo de nuevas capacidades para el crecimiento. El modelo de gestión con capacidad como elemento operativo debe permitir:

- Utilizar estándares compartidos y consistentes para unificar diferentes procesos de gestión de personal.
- Vincular capacidades individuales y de equipo para incrementar el valor del proceso de trabajo.
- Ordenar la gestión de recursos humanos con el planteamiento empresarial (mejorar la capacidad de respuesta a las nuevas demandas del mercado).
- Administrar adecuadamente los activos involucrados en las habilidades para asegurar el soporte de la ventaja competitiva.

Su función es ser coherente con las demás funciones de la empresa. Hoy en día, el conocimiento es el principal factor de la producción y el factor decisivo para establecer una ventaja competitiva. Por tanto, un proceso de gestión del

talento basado en competencias y adecuadamente orientado comienza con la revisión de los elementos estratégicos, dándole así un enfoque proactivo.

Dimensiones de selección por competencias

Alles (2013). comenta las siguientes competencias:

- **Competencias de logro y acción:** Es introducción al logro; previsión por la solicitud, calidad y exactitud; Buscar datos.
- **Competencias de ayuda y servicio:** Definir al cliente y comprensión interpersonal.
- **Competencias de influencia:** Influencias y efecto; construcción de incidentes jerárquicos y relaciones.
- **Competencias gerenciales:** Desarrollo de individuos, administración de individuos, colaboración y participación, autoridad.
- **Competencias cognoscitivas:** Consideración analítica, buenas ideas e implicación especializada.
- **Competencias de eficacia personal:** Buen control, buena confianza, conducta de percepción y adaptación.

Clasificación de las competencias

El tipo de actividad o cambio de límite como se muestran por las características como habilidades particulares.

Helleriegel (referido por Paasquel y Otiniano, 2015). las aptitudes fundamentales aluden a los límites primordiales de la persona, que le permiten ajustarse a las condiciones específicas, tanto de trabajo como de algo único, pueden transmitir, justificar para descomponer y solidificar diferentes sustancias, confinando las perspectivas, ética y códigos increíbles de respeto. Las habilidades transversales, son nombradas como no específicas, sugieren los enfoques de corte requeridos en varias partes, lo que permite consistencia en limitar la labor con niveles de inusual, adaptabilidad y características fluctuantes. Se identifican con la habilidad de funcionar como una reunión, marca, programa, administra y utiliza materiales

inequívocos, mecánicos, formativos, humanos, físicos, atienden a reuniones y clientes variadas.

Las competencias técnicas son puntos de confinamiento de la función de un tipo particular, distrito identificado con vocablo o capacidad específica, procedimientos y vernáculo para un máximo específico que valga la pena. Los tres tipos de multiplicación se juntan para conformar los alcances más esenciales del individuo y, el principio, principal y transversal se puede obtener a través de actividades de dirección.

Las habilidades de conducta se verbalizan regularmente en cuanto a cualidades o rasgos individuales, debido a la introducción de logros, mejoras virtuosas, perturbaciones, flexibilidad, progreso y otros.

La capacidad de administración es el aura de aprendizaje, las aptitudes, las prácticas y los puntos de vista que un individuo necesita para ganar en una cantidad considerable de puestos y en distintos tipos de afiliaciones.

Las competencias de gerencia centrales son seis

Según Armas (2014). comenta que tenemos seis tipos de habilidades administrativas: La capacidad de comunicación, se refiere a la capacidad de intercambiar información y comerciar de manera correcta, en el sentido en que los individuos puedan lograrlo. Porque la gestión incluye interpretar el trabajo de otras personas. Es la base del excelente ejercicio de un director, incluida la comunicación formal, la comunicación informal y la negociación.

La capacidad de ordenar, supervisar y unir las determinadas agrupaciones para elegir las organizaciones que deben realizar el cómo hacerlo; es decir, relegar los recursos que permiten su ejecución y, posteriormente, hacer una reseña general del avance para afirmar que se realizan, es la pronta presentación de numerosos individuos mientras piensan en jefes y ejecutivos. Una parte de los ejercicios que esta restricción fusiona podría ser la recopilación de datos y el pensamiento fundamental, el desarrollo de la afiliación y la conexión, la organización del tiempo y la organización identificada con el efectivo.

La capacidad de cooperación; propone pequeñas reuniones de personas que fomentan las tareas laborales y que juntas son responsables de los frutos.

Respecto a las afiliaciones de reuniones de utilización, los administradores tienden a ser más extremos acerca de la probabilidad de ser viables, hacer un sólido y atender el estado de las reuniones.

Capacidad para la actividad vital; es la comprensión sobre la misión general y los atributos de la alianza, garantizando que las actividades de los representantes encajan con ellos. Únase a la información de la industria, aprendizaje básico y desarrollo clave.

Competencia para la auto administración; entiende que el involucrado está preocupado por su propio progreso específico y percibe la obligación con respecto a su vida en el trabajo y fuera del trabajo. Una y otra vez, si las cosas salen mal, las personas regularmente dicen que los individuos o condiciones distintivas son responsables de la circunstancia que lo son. A ello, los jefes no caen en ese enredo; consolida la realidad y la calidad moral directa, solitaria, el cambio en la labor, la adaptabilidad, el auto cambio y el aprendizaje.

El excelente proverbio de conocerse a sí mismos, proceden como un mensaje notablemente peligroso para una pareja. Para cualquier momento a lo largo de su vida, que un hombre no se conozca a sí mismo, con todas sus características e imperfecciones, él no será un individuo fructífero. Como un gran individuo nunca miente, conoce sus problemas y características y los ve particularmente

Armas (2014). atestigua que la restricción no es una negociación, sino un plan de juego de fuerzas de una naturaleza excepcional de la fundación. La colección de articulación es sorprendente donde genera una definición más exacta y exhaustiva que solicitaba un amplio bosquejo de palabras inconfundibles, dependiendo de intereses poco comunes, la inspiración que impulsa el punto de vista favorecido o la inspiración que impulsa el término que los clientes necesitan darle. El grupo está disponible para los individuos que tienen las habilidades, el aprendizaje y las tendencias para influir en su negocio particular, para acometer los problemas de manera autosuficiente e innovadora y llegan a trabajar juntos en su condición y trabajo de afiliación.

Beneficio de las competencias laborales

Cuesta (2017). si no existe una estrategia a su alrededor, las personas podrán desarrollar todo su potencial. Es aquí donde la gestión por competencias aporta su valor al combinar los intereses de la organización con los intereses del personal para maximizar el desempeño de los empleados, al tiempo que hace que los empleados se sientan valorados en el sentido más amplio y estén cumpliendo con sus tareas profesionales. Motivados en ocasiones. El socio, ya sea la base, el supervisor o el gerente.

Pereda, Berrocal, y Alonso (2021), en los últimos años, la gestión por definición de capacidad ha experimentado grandes cambios en el método de gestión de recursos humanos. El modelo se basa en unas premisas que toda empresa debe tener en cuenta al empezar:

- Idoneidad de perfiles: En cada empresa y en cada departamento, encontramos que tenemos diferentes necesidades y necesitamos personas con diferentes características. Algunas personas comprenden mejor determinados comportamientos que otras y son más eficaces para resolver determinadas situaciones. La empresa debe buscar personas que tengan las habilidades que mejor se adapten a la información requerida.
- Evolución de la habilidad: la habilidad no es fija. La gente siempre está adquiriendo y desarrollando nuevas habilidades. Por lo tanto, la empresa debe brindar a sus empleados oportunidades para obtenerlos. Para ello, deben jugar un papel activo para promover este desarrollo y animar a las personas a realizarse a través de la formación, la administración del talento.

La competencia laboral aplicada en la gestión de recursos humanos

Rubio (2016). el modelo de gestión no solo es adecuado para la contratación, sino también para la formación. También cabe señalar que un conocimiento profundo de las habilidades de los empleados puede ayudar a organizar las labores en equipo y la toma de decisiones en el nuevo proceso de selección. Por otro lado, el modelo de gestión por idoneidad ayuda a establecer políticas de compensación justa.

German (2013), la aplicación proporciona un estilo introductorio de curiosidad donde la humanidad es esencial para todos. El consuelo de este enfoque es que su propósito esencial de vuelo es que sea el área de RR. HH, la encargada de la afiliación los que le permitan un punto de vista más sensible y sensible. Las habilidades ayudan a obtener este enfoque. Al proponer un curso de acción crucial, la organización de RR. HH, debe ver qué cualidades deberían tener los individuos en el largo, mediano y corto plazo; sostener la habilidad de reaccionar lo apto y adaptarse a los ajustes en su labor, en consecuencia, sin limitación de avance de la asociación a tus objetivos.

Puchol (2012). expone que la mayoría de los sistemas de habilidades laborales son 3 características:

- a) Sistemas de estandarización de habilidades: Son estándares de expresión estandarizados para descripciones de habilidades laborales, que ilustran el desempeño de tareas específicas. Están compuestos por conocimientos, habilidades, y actitudes, que se determinan a través del análisis funcional. Estos estándares de competencia son suficientes y deben aclararse:
 - Lo que un sujeto debe poder hacer.
 - Puedes juzgar si lo que haces está bien.
 - Las condiciones bajo las cuales el sujeto debe acreditar su habilidad.

- b) Sistema de evaluación y certificación de capacidades: El proceso de evaluación de capacidades tiene la tarea de conectar el sistema de normalización y el sistema de certificación, y recolecta evidencia que acredite si el trabajador tiene las particularidades establecidas por la norma. Para este proceso, la efectividad y confiabilidad de los métodos usados representará la calidad del sistema de capacidad.

- c) Formación por competencias: Ofrece programas de formación que se coordinan en cuanto a relevancia, nivel, contenido y calidad, de modo que estos factores actúen conjuntamente para mejorar la empleabilidad de los trabajadores. Además, también permite el establecimiento de una base de

cursos que promueva el desarrollo de capacidades y la formación necesaria, la determinación de cotizaciones de formación y la planificación de los sistemas de formación.

2.3.2. Desempeño laboral

Como lo indica Chiavenato (2019). señala que un buen desempeño laboral hace crecer a una empresa por lo que los colaboradores muestran una mejor labor y eso es parte principal para toda organización.

La medición del desempeño también puede revelar las habilidades de los mandos medios como líderes de equipos de trabajo, estudiar la forma de comunicación dentro de la empresa e incluso examinar hasta qué punto los empleados se consideran parte integral de la cultura organizacional.

Pineda y Pineda (2012). señala que, al analizar el desempeño de los colaboradores, es necesario también considerar sus habilidades blandas y estabilidad profesional. Esto asegurará el desarrollo de la empresa.

Para ello, uno de los pasos principales es analizar el desempeño. Cada empresa es diferente, por lo que evaluarán y priorizarán factores específicos. Estos son los principales aspectos que se deben tener en cuenta:

- Conocimientos laborales. Los empleados deben estar capacitados, actualizados y utilizar correctamente las herramientas y métodos que lo guían para completar tareas y actividades. El conocimiento es constante, para mejorar el desempeño, es necesario participar en cursos, seminarios o conferencias que le ayuden a mejorar el desempeño.
- Relación. La relación entre colaboradores y colegas conducirá a un mayor rendimiento, porque los proyectos casi siempre deben gestionarse juntos. Además, el entorno de trabajo se mejora de esta manera.

- La calidad de los resultados. Se deben utilizar herramientas tanto cualitativas como cuantitativas para medir la productividad. Esto dependerá del tipo de trabajo y los objetivos propuestos por la dirección.
- Emocionalmente estable. La forma en que trabajan los empleados es casi tan importante como los resultados. Incluso si no hay comunicación interpersonal entre empleados y colegas, sus problemas personales o laborales pueden crear una atmósfera que perjudique su desempeño y de los demás colaboradores.
- Fluidez y capacidad analítica. Puntos muy importantes son, mejor lenguaje, hábitos personales, optimismo, etc. Estos son factores que deben medirse diariamente y en cualquier momento. Al mismo tiempo, se necesitan trabajadores con habilidades críticas y analíticas en innovación y resolución de crisis.

Cómo medir el desempeño laboral

Cuesta y Valencia (2014). agrega que el desempeño laboral es el desempeño que reflejan los trabajadores cuando realizan las actividades correspondientes. De esta manera, considere si esta persona es adecuada para el puesto asignado.

La evaluación del desempeño laboral para realizar esta operación correctamente:

- Establecer objetivos de la encuesta.
- Considerar la trayectoria de desarrollo de los empleados.
- El estándar de referencia debe estar relacionado con el área de trabajo.
- El empleado debe conocer el contenido de la evaluación y estar de acuerdo con ella.
- El responsable debe realizar sugerencias para mejorar los errores encontrados en el proceso.

Por qué es importante medir el desempeño laboral

Cuesta y Valencia (2014), al evaluar el desempeño de los empleados, no solo la empresa se beneficia, sino que los empleados también se benefician, porque pueden obtener mejores oportunidades laborales o puestos en función de sus datos personales.

Ventajas de medir el desempeño de empleados

Cuesta y Valencia (2014). otros beneficios de realizar una prueba de desempeño laboral son:

- Formular beneficios que cumplan con las funciones de cada trabajador.
- Proporcionar mejoras o ascensos laborales en función de sus habilidades laborales.
- Encontrar problemas en las organizaciones empresariales.
- Reducir las causas externas que afectan el trabajo de los colaboradores

Qué factores influyen en el desempeño laboral

Cuesta y Valencia (2014). indica que desde la falta de capacitación de la empresa hasta su entusiasmo y compromiso con el trabajo. Para realizar una evaluación completa y adecuada de los empleados, es necesario implementar un plan de desempeño al menos una vez al año. Por lo tanto, el error detectado se puede corregir a tiempo.

La evaluación del desempeño de la empresa suele depender del departamento de recursos humanos, que está integrado por gerentes, directores, técnicos expertos y el responsable del área de pruebas.

El propósito de las pruebas de desempeño es motivar a los empleados, para reducir las malas prácticas y debilidades de la empresa y aumentar la productividad laboral. Existen algunos métodos para que la empresa evalúe a las personas:

- Prueba de desempeño realizada por el jefe de departamento, porque comprende al empleado y el esfuerzo que pone en sus actividades diarias.
- Autoevaluación, los empleados valoran su desempeño y hacen sugerencias de mejora.
- Prueba del desempeño laboral de los compañeros en el cargo.

- Realizar encuestas a los empleados y calificar el trabajo de los supervisores regionales.
- Prueba realizada por el cliente, quien evalúa el trabajo realizado por los empleados que lo tratan directamente.

Es necesario realizar evaluaciones de desempeño laboral para analizar si sus empleados han logrado los objetivos establecidos. Solo así podemos tomar decisiones que aumenten el rendimiento de los colaboradores y aumenten los beneficios de la organización.

Dimensiones del desempeño laboral

Calidad de Trabajo:

Romero (2013). la Calidad respecto a la Vida Laboral (CV), indica opiniones vertidas por los colaboradores sobre su grado de satisfacción o insatisfacción con su entorno laboral, valorando así el grado de felicidad y el entorno laboral. El desarrollo de estas condiciones en los recursos humanos es igual al impacto negativo que, en general, repercute en el mejor funcionamiento de la empresa.

Responsabilidad:

Romero (2013), a la hora de hablar de la responsabilidad en el contexto laboral, se subraya la necesidad de la capacidad de los miembros de rendir y cobrar cuentas respecto a los avances de las tareas tanto individuales como de equipo. Por otra parte, la mayor dificultad de mantener esta actitud en los equipos surge de la incomodidad que supone someter a un compañero de trabajo a la presión de rendir cuentas respecto a una tarea en particular.

Compromiso Organizacional

De la Cruz y Huaman (2016). Comenta acerca de las opiniones psicológicas de los colaboradores, el compromiso de los colaboradores es de suma importancia para saber si estarán más tiempo para lograr los objetivos establecidos.

Chiavenato (2019), menciona que es una teoría organizacional por lo que esta basada en 3 formas que son las siguientes:

Compromiso emocional: Esta parte del modelo de tres factores indica que si los empleados participan activamente, es más probable que trabajen en la organización durante mucho tiempo. Esto también significa que los empleados no solo están contentos, sino que también participan en discusiones y reuniones y otras actividades, brindan opiniones o sugerencias valiosas que ayudan a la organización, y una ética profesional proactiva.

Compromiso de continuidad: los empleados sienten que es costoso dejar la organización. Cuando hay un nivel sostenido de compromiso, significa que desea permanecer más tiempo en la organización porque siente que debe quedarse porque ha invertido suficiente energía y apegado a la organización.

Compromiso regulatorio: en la organización porque este es el enfoque correcto. ¿Cuáles son los factores que conducen a este compromiso? Esta es una obligación moral, porque ¿los demás les creen? ¿Crees que te tratan de manera justa aquí y no quieres arriesgarte a dejar la organización?

Trabajo en equipo

Pernía & Carrera (2014), la importancia del trabajo en equipo surge de la consideración de que cuantas más personas se dediquen a una actividad, más resultados obtendrás, mejor.

Entre las características se puede señalar las siguientes:

- Hay un líder que maneja y lidera a los integrantes, pero no los somete. Los roles de liderazgo son compartidos.
- La reunión es una discusión abierta en la que los miembros cooperan para dar soluciones a los inconvenientes presentados.
- Cohesión clara, un espíritu común, centrado en la satisfacción y las tareas con la calidad del proceso de trabajo.
- Discutir las labores y proceder juntos, y la cooperación entre los miembros es dominante. Todos son quienes le dan propósito al equipo.
- Medir directamente el desempeño a través de la evaluación de los resultados del trabajo colectivo.

- Integración armoniosa entre todas las funciones y actividades a desarrollar.

Satisfacción

Pernía & Carrera (2014). la satisfacción laboral se entiende cuando un trabajador se siente motivado, contento y dichoso con su trabajo. La satisfacción laboral ocurre cuando un empleado siente que está teniendo estabilidad laboral, crecimiento profesional y un cómodo equilibrio entre el trabajo y la vida. Esto implica que el trabajador se siente satisfecho en el trabajo, ya que el trabajo cumple con las expectativas del individuo.

Capacitación

Pernía & Carrera (2014). la formación profesional, también conocida como formación empresarial, es una actividad planificada, sistemática y permanente cuya finalidad es formar e integrar a los empleados para una determinada actividad laboral.

El objetivo de la formación laboral es mejorar el nivel técnico de los trabajadores: conseguir que su desempeño sea eficaz, que obtengan resultados de alta calidad y que su imagen se adapte a las necesidades del entorno.

Factores que influyen en el desempeño laboral por Rivero (2012).

- a) Una mala organización:** Muchas asociaciones bombardean la asociación y la relación de agentes, generalmente no por todas partes, sino más bien con fines de intriga que terminan afectando a la totalidad. Caracterizar juntas o grupos de trabajo en malas condiciones y con planes de juego deficientes o asociados, relegando recados realizados deficientemente que impulsan el trabajo extremo o la no aparición de un sistema no demasiado malo de constante cambio son los delineamientos más normales o más claros.
- b) Falta de motivación:** Numerosos delegados no sienten suficiente movimiento en sus ocupaciones en perspectiva de la falta de capacidad reguladora o amabilidad, para percibir sus logros, describir

y transmitir objetivos, designar encargos de partes o límites, o requieren un progreso suficiente y la estructuración de proyectos.

- c) No ceder la debida importancia al bienestar o salud de los trabajadores:** Este tercer componente es el primordial impulsor de la falta de fuerza y de ganancias de numerosas asociaciones. Increíble progresión de la prosperidad, completar el registro de productos farmacéuticos, el atractivo del educador y la suficiente organización de la palabra identificada con los peligros y las enfermedades disminuyen de manera concluyente las dificultades útiles y amplía el punto de confinamiento de los especialistas.
- d) Cuidar los factores ambientales e higiénicos:** Numerosos trabajos son representados por ruido superfluo, ausencia de iluminación, ineficiente calidad del aire, hidratarse con agua de calidad o la falta de espacio para relajarse y tomar un café increíble. Estas partes impulsan y mejoran la presión.
- e) Los factores externos:** influyen en la concentración y la realización del trabajo. Los aturdimientos individuales o familiares de la conducta del individuo, física o interrumpida. Un problema de descanso o la desmoralización son cuestiones ajenas a la asociación, lo que no sugiere, que no puedan realizar algún tipo de intervención.

2.3.3. Definición de términos básicos

Clima organizacional: En la empresa es de suma importancia por lo mismo que este se ve reflejado en el desempeño que genera cada colaborador (Chiavenato, 2019).

Habilidades laborales: Las habilidades laborales son el conocimiento y la capacidad para responder satisfactoriamente a las necesidades de las tareas o actividades y efectuar los objetivos marcados por la entidad. La competencia es: habilidades, conocimiento y actitud (Cuesta, 2017).

Capacidad profesional: Es la capacidad para fortalecer los conocimientos y habilidades de los colaboradores en el lugar de trabajo (Malles, 2013).

Comportamiento: Son evaluaciones que tienen como finalidad verificar el comportamiento de cada persona en una organización (Chiavenato, 2019).

Desempeño: La ejecución es considerada adicionalmente como el progreso de los deberes y acción de un especialista en asociación con los objetivos y estándares deseados por la afiliación. La realización se consolida por la formación y la idoneidad con la que el maestro cuenta en la realización de sus compromisos, por las prácticas y la obligación del trabajador, y por lograr los resultados esperados (Quispe, 2015).

Desempeño laboral: Se trata del comportamiento y estilo de trabajo de los empleados, así como las consecuencias negativas y positivas de este en el negocio. Por eso hay que medirlo, no solo porque un mal desempeño perjudica a la empresa, sino también porque un buen desempeño puede aumentar la motivación y acercarnos al objetivo final (Chiavenato, 2019).

Efectividad: La efectividad es la relación entre lo que se hace en el trabajo, el logro, la misión y metas de la empresa. La eficiencia es muy importante, porque es realizar los deberes de la manera correcta dentro del tiempo estipulado, pero no se puede separar de la efectividad (Yusely, 2018).

Evaluación del desempeño: Mediante una adecuada evaluación del personal, los empleados pueden ser evaluados para que puedan continuar trabajando en la empresa. Esto es importante porque puede mejorar la relación interpersonal entre superiores y superiores (Pernía & Carrera, 2014).

Organización: Es una disposición de componentes realizados mayoritariamente por personas, que ejercen y se interconectan entre sí, por

una contextura compuesta y programado en forma monetaria, humana, física, datos y diferentes activos, eficiente y dirigida por una disposición de normas, lograr ciertos motivos que podrían ser para un mejor rendimiento o no (Herrera, 2015).

CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO

3.1. Marco metodológico

3.3.1. Tipo y diseño de la investigación

3.3.1.1. Tipo de investigación

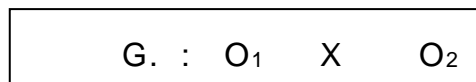
La presente investigación es cuantitativa por lo que se aplicó un método estructurado para recopilar datos mediante el uso de estadísticas con el fin de tener resultados óptimos (Hernández et al, 2014).

Dividido por tipo: Aplicado no experimental; tiene aplicabilidad porque busca aplicar o utilizar los conocimientos adquiridos en el tema de investigación. La investigación aplicada está estrechamente relacionada con la investigación básica. Como se mencionó anteriormente, la investigación básica necesita un marco teórico (Hernández et al, 2014).

3.3.2.1. Diseño de la investigación

Cabezas, Andrade y Torres (2018) en su libro, "Introducción a la metodología de la investigación científica", cuenta sobre el diseño pre-experimental con pre-test y post-test. Tiene un control mínimo al trabajar con un solo grupo, y la unidad de análisis no se le asigna al azar, y casi no hay posibilidad de que el grupo represente a otros.

La presente investigación es aplicada, por lo que se agrega un cuestionario a los trabajadores de la entidad estudiada, cabe resaltar que es de tipo experimental con diseño pre- experimental con pre y post test.



Dónde:

G: Grupo de estudio

O₁: Desempeño laboral: Pre test

X: Estrategias de selección por competencias

O₂: Desempeño laboral: Post test

3.3.3. Población y muestra

3.3.3.1. La población:

La población es estimada como la agrupación de acontecimientos, donde sus cualidades guardan cierta relación entre sí (Hernández et al, 2014).

La población considerada en el estudio estará constituida por 30 trabajadores del Banco de la Nación, Chachapoyas.

3.3.3.2. Muestra

La muestra hace referencia a una sección determinada de la población, lo que se entiende por un conjunto de menor volumen, pero con mayor representación de las peculiaridades seleccionadas, puede obtenerse mediante la aplicación de una ecuación (Hernández et al, 2014).

En el caso de un tamaño de la muestra pequeña, es debido a la pequeña población; por ende, se utilizará el 100%, 30 personas participarán en el estudio y se pasará una muestra intencional no probabilística.

3.3.4. Hipótesis

H: Las estrategias de selección por competencias consolidan el desempeño laboral de los colaboradores del Banco de la Nación, Chachapoyas.

3.3.5. Variables

Variable independiente: Estrategias de Selección por Competencias

Definición Conceptual: Describe y desarrolla habilidades de alto desempeño para adquirir las acciones de potenciales candidatos que hayan demostrado suficiente desempeño y pericia de acuerdo al puesto requerido a través de diferentes actividades (Alles, 2012).

Definición operativa: La capacidad de desarrollar un determinado puesto de labor para mejorar un mayor desempeño.

Variable dependiente: Desempeño Laboral

Definición conceptual: El nivel de realización y eficiencia del personal de la entidad, que es necesario para la organización, excelentes personas y satisfacción laboral (Chiavenato, 2019).

Definición operacional: Cumplimiento de metas establecidas mejorando la efectividad de sus recursos y ejecución de asignaciones de acuerdo a lo solicitado.

3.3.6. Operacionalización

Tabla 1. Operacionalización de variables

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala Medición
Estrategias de Selección por Competencia	Logro y acción	Logros establecidos	1	Nominal
	Ayuda y servicio	Servicios realizados	2	
	Influencia	Valoración del poder	3	
	Aspectos gerenciales	Metas directivas	4, 5	
	Aspectos cognoscitivos	Nivel de aprendizaje	6	
	Eficacia personal	Nivel de eficacia	7, 8	
Desempeño Laboral	Calidad de trabajo	Expectativa del trabajo y percepción del trabajo.	1, 2, 3	Ordinal
	Responsabilidad	Resultados esperados	4, 5	
	Compromiso organizacional	Nivel de identificación	6,7	
	Trabajo en equipo	Eficacia en equipo	8, 9	
	Satisfacción en el trabajo	Bienestar del empleado	10, 11	
	Capacitación	Grado de conocimiento y aprendizaje	12, 13, 14	

2.3.1. Procedimiento para la recolección de datos

El procedimiento de esta investigación para recolectar datos fueron los siguientes.

Técnicas de recolección de datos

La técnica del presente, será la encuesta, la cual se conforma por un conjunto de interrogantes o reactivos que para este estudio son 30 colaboradores, la que será aplicada a los trabajadores (colaboradores) del Banco de la Nación de Chachapoyas.

Se aplicó la técnica designada después de obtener el permiso correspondiente y el consentimiento de los colaboradores realizado de manera presencial para la obtención del informe que se utilizará para la investigación.

Instrumentos de recolección de datos

El instrumento de esta investigación será el cuestionario: Cuyo instrumento tiene una lista de interrogantes, que se responden de forma escrita con la finalidad de conseguir la información pertinente para adjuntar al desarrollo del proyecto de investigación (Méndez, 2013).

Se usó un cuestionario pre y post test al equipo de estudio después de obtener el permiso correspondiente y el consentimiento de los colaboradores, realizado de manera presencial para la obtención de la información que se requerirá para la investigación.

Dicho instrumento tendrá validación por un juicio de expertos antes de su ejecución hacia los colaboradores.

2.3.2. Plan de análisis estadístico de datos

Los datos obtenidos de la aplicación de la tecnología de recolección de datos, ha sido procesada estadísticamente en la versión del programa EXCEL 2016. En el programa; se ordena, tabula y presenta en forma de cuadros, con sus adecuados descripciones y explicaciones.

Se hizo uso la versión SPSS v26 por ser un programa informático estadístico muy utilizado en la investigación de mercado, tomando en cuenta su capacidad para manejar grandes bases de datos y una interfaz sencilla adecuada para en su mayoría de personas. Es uno de los programas estadísticos más famosos, también se utilizan técnicas de análisis, escalado de frecuencia, gráficos y análisis porcentual.

2.3.3. Criterios éticos

Los estándares éticos a considerar en el estudio fueron determinados por Noreña, et al (2012), como se detalla a continuación:

Consentimiento informado

Se informará a los miembros de esta revisión que la investigación incluye las condiciones, derechos y obligaciones que aceptarán como condición de fuente.

Confidencialidad

Serán "informados de su seguridad y asistencia como valiosos informantes para la investigación".

Manejo de riesgos

El presente proyecto de investigación, no busca menoscabar ni generar ningún tipo de perjuicio que dañe a la organización, ni al equipo de trabajo profesional como efecto de la información brindada de parte de ellos.

Observación del participante

Los investigadores tomarán acciones acertadas en el proceso de proporcionar datos y se comprometerán éticamente con todos los equipos y resultados, que vendrán de ciertas interacciones con socios de investigación.

Originalidad

Se trata de "una encuesta única en la que las aportaciones acumuladas por los investigadores han sido amablemente mencionadas de acuerdo con los estándares de la 6ª edición de la APA", "respeto a los derechos de propiedad intelectual".

2.3.4. Criterios de rigor científico.

Según Noreña, et al (2012). señalaron:

- a) Validez: Los resultados, el analizar y el interpretar los datos; ello, están basados en bases teóricas; con respecto al proceso de muestra este será de tipo representativo con respecto al número de población con la que se está trabajando.
- b) Relevancia: Siempre se investigará para alcanzar las metas planteadas para un mejor estudio de las variables y su amplio conocimiento.
- c) Replicabilidad: La información que se va a obtener y se va a analizar, se puede ver reflejada en investigaciones próximas que tengan similitud, a lo que ahora se está exponiendo y se estará conforme con este proyecto de investigación.
- d) Neutralidad y confirmabilidad: Los determinados resultados a partir de la encuesta, adquirirá autenticidad en dicha descripción. La autenticidad es que los efectos se compararán con la existente literatura; se investigan los antecedentes internacionales, nacionales y regionales, y estos antecedentes son similares a las variables de investigación de cinco años.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

Tabla 2.

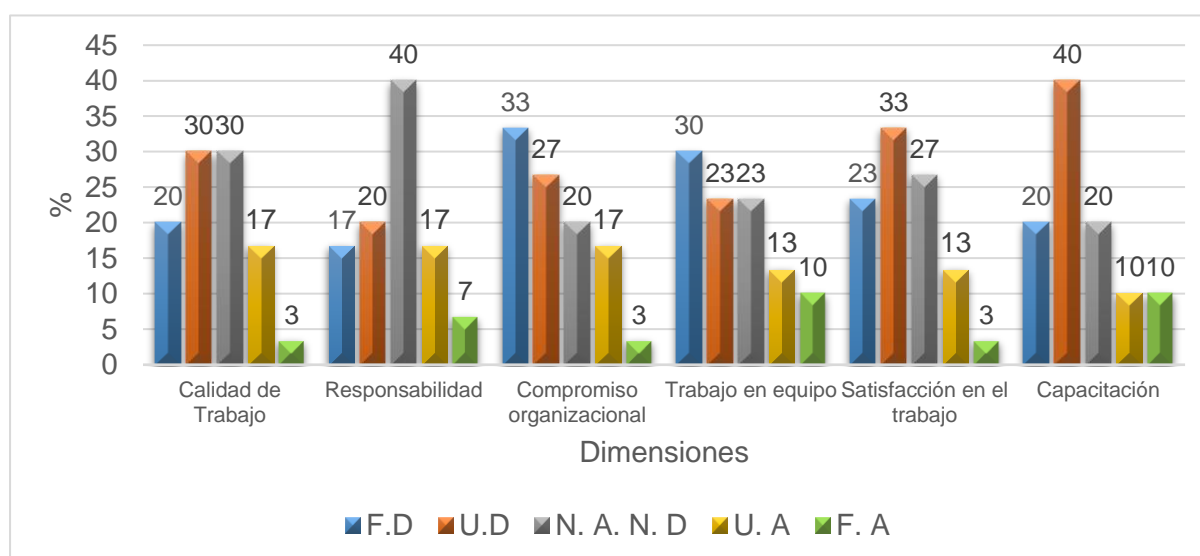
Evaluación del desempeño de los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, según dimensiones.

Dimensiones	Indicadores											
	F. D		U. D		N. A. N. D		U. A		F. A		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de Trabajo	6	20	9	30	9	30	5	17	1	3	30	100
Responsabilidad	5	17	6	20	12	40	5	17	2	7	30	100
Compromiso organizacional	10	33	8	27	6	20	5	17	1	3	30	100
Trabajo en equipo	9	30	7	23	7	23	4	13	3	10	30	100
Satisfacción en el trabajo	7	23	10	33	8	27	4	13	1	3	30	100
Capacitación	6	20	12	40	6	20	3	10	3	10	30	100

Fuente. Elaboración propia

Figura 1.

Evaluación del desempeño de los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, según dimensiones.



Fuente: Elaboración propia

Se establece en la evaluación, las magnitudes del desempeño de los colaboradores en el Pre Test, que la totalidad de las dimensiones: Se ubican en una brecha un poco en desacuerdo, respecto a la dimensión Calidad de Trabajo, la brecha de un poco en desacuerdo fue del 30%; responsabilidad su brecha de un poco en desacuerdo fue del 20%, la más baja de las dimensiones; el compromiso organizacional tiene la brecha un poco en desacuerdo del 27%; la magnitud Trabajo en Equipo, la brecha de un poco en desacuerdo fue del 23%; la magnitud satisfacción en el trabajo es del 33%; en la brecha de un poco en desacuerdo y la magnitud Capacitación fue del 40%, siendo esta la más alta entre todas las dimensiones analizadas.

Tabla 3.

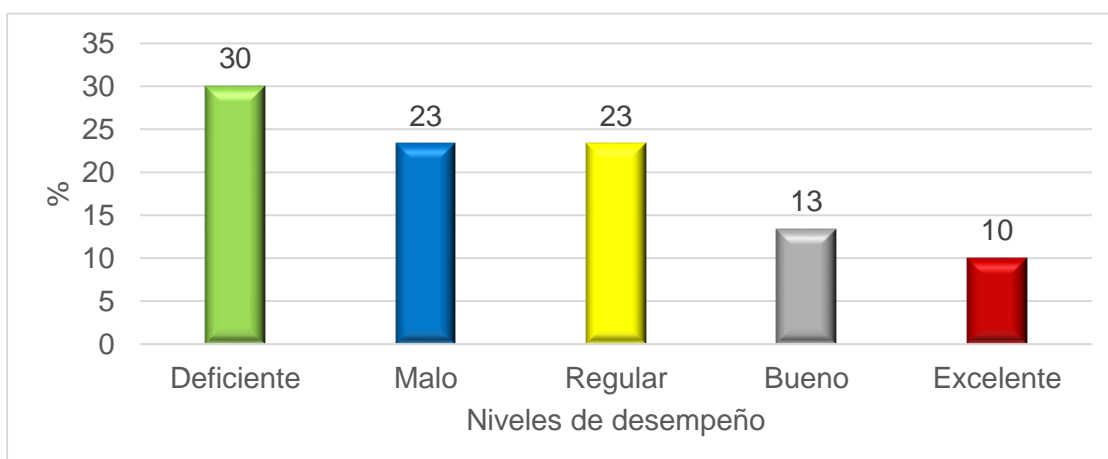
Variable desempeño laboral Pre Test.

Nivel de desempeño	Puntaje	Frecuencia	%
Deficiente	[14 - 24]	9	30
Malo	[25 - 35]	7	23
Regular	[36 - 46]	7	23
Bueno	[47 - 57]	4	13
Excelente	[58 - 70]	3	10
Total		30	100

Fuente. Elaboración propia.

Figura 2

Desempeño laboral Pre test.



Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo a los resultados de los niveles de Desempeño Laboral en el Pre Test, se evidencia que el 30% de los colaboradores del Banco de la nación tienen un desempeño deficiente, mientras que el 10% un desempeño excelente.

Tabla 4.

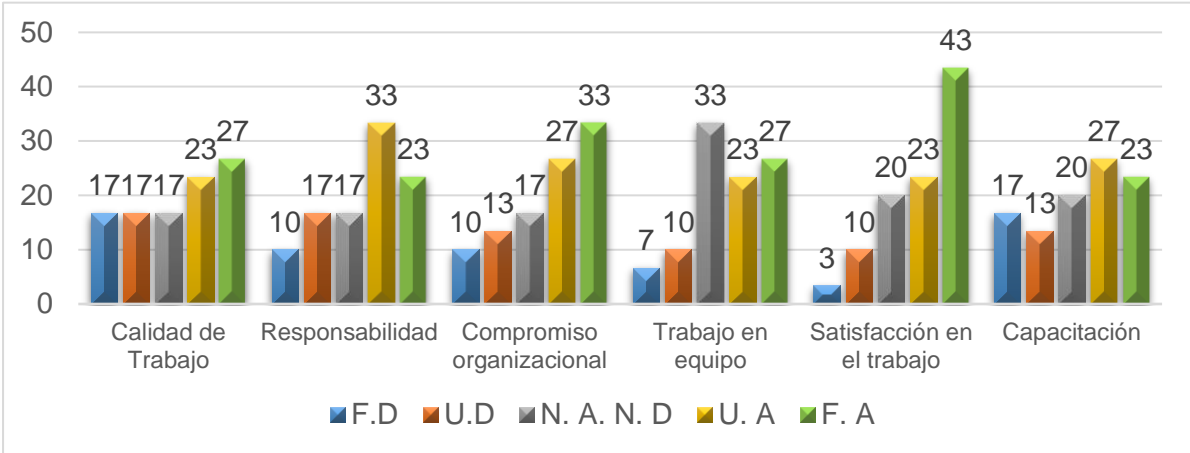
Evaluación del desempeño de los trabajadores del banco de la nación de Chachapoyas, según dimensiones del Post test.

Dimensiones	Indicadores											
	F. D		U. D		N. A. N. D		U. A		F. A		Total	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Calidad de Trabajo	5	17	5	17	5	17	7	23	8	27	30	100
Responsabilidad	3	10	5	17	5	17	10	33	7	23	30	100
Compromiso organizacional	3	10	4	13	5	17	8	27	10	33	30	100
Trabajo en equipo	2	7	3	10	10	33	7	23	8	27	30	100
Satisfacción en el trabajo	1	3	3	10	6	20	7	23	13	43	30	100
Capacitación	5	17	4	13	6	20	8	27	7	23	30	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 3

Evaluación del desempeño de los trabajadores del Banco de la Nación de Chachapoyas, según dimensiones del Post test.



Fuente: Elaboración propia.

Luego de la evaluación post-prueba y verificación del desempeño del trabajador, los indicadores de todas las dimensiones son algo consistentes, indicando una mejora en comparación con la prueba anterior y una ligera brecha, donde la magnitud Calidad de Trabajo con un poco acuerdo es del 23%, pero existe aún una brecha de los que estuvieron un poco en desacuerdo del 17%, Responsabilidad estuvo un poco de acuerdo y fue del 33%, el Compromiso Organizacional que estuvo un poco de acuerdo es del 27%, la dimensión Trabajo en equipo que estuvo un poco de acuerdo fue del 23%, la dimensión Satisfacción en el Trabajo estuvo un poco de acuerdo del 23%, la dimensión Capacitación estuvo un poco de acuerdo fue del 27%.

Tabla 5.

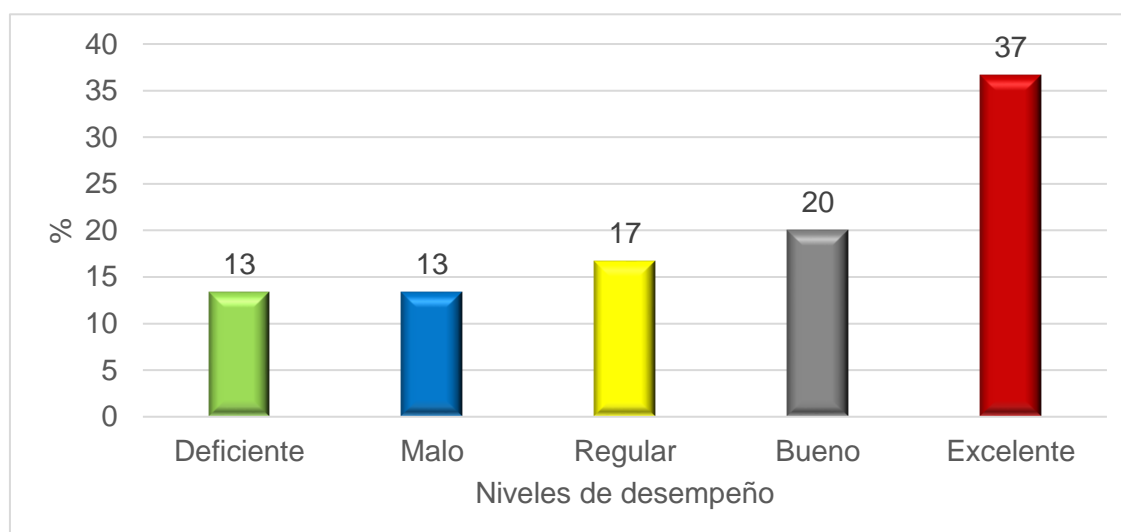
Variable desempeño laboral Post Test.

Nivel de desempeño	Puntaje	Frecuencia	%
Deficiente	[14 - 24]	4	13
Malo	[25 - 35]	4	13
Regular	[36 - 46]	5	17
Bueno	[47 - 57]	6	20
Excelente	[58 - 70]	11	37
Total		30	100

Fuente: Elaboración propia.

Figura 4

Desempeño laboral Post test.



Fuente: Elaboración propia.

Acorde a los resultados emitidos de los niveles de Desempeño Laboral en el Post Test, se evidencia que el 37% de los trabajadores del Banco de la Nación, tienen un desempeño excelente mientras que el 13% un desempeño deficiente.

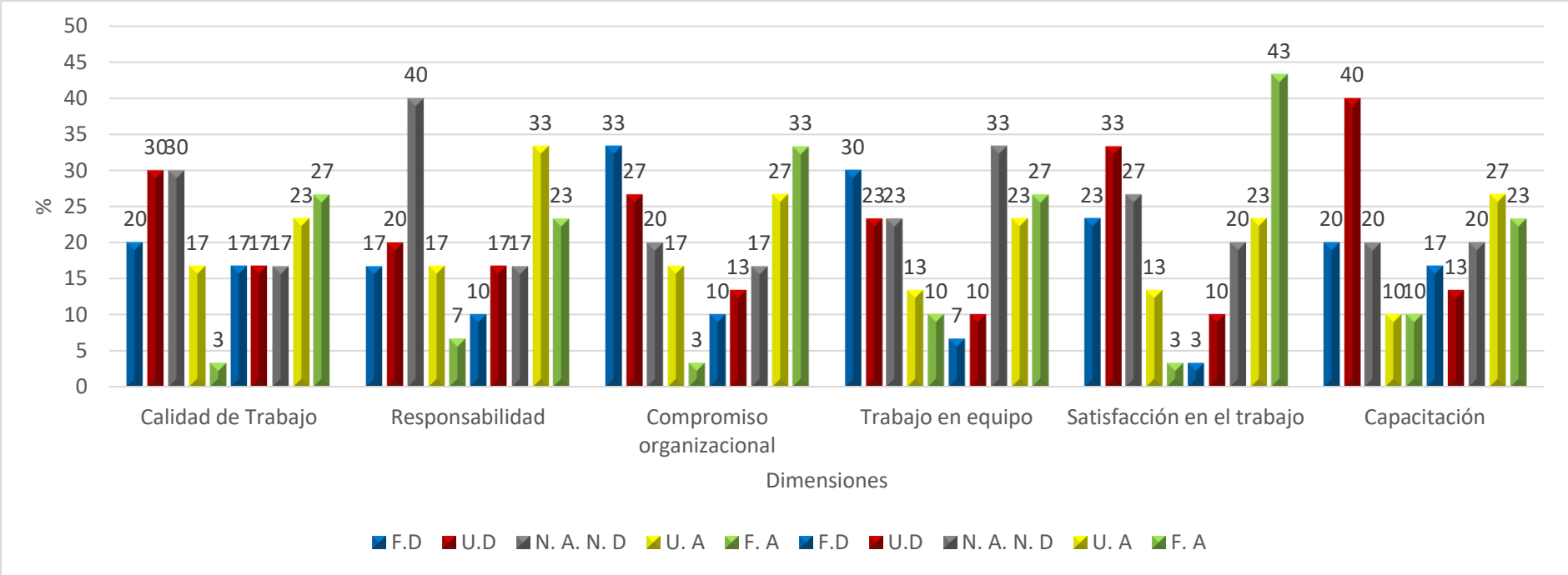
Tabla 6.*Comparación de dimensiones del desempeño.*

Dimensiones	PRE TEST					POST TEST				
	F. D	U. D	N. A. N. D	U. A	F. A	F. D	U. D	N. A. N. D	U. A	F. A
	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
Calidad de Trabajo	20	30	30	17	3	17	17	17	23	27
Responsabilidad	17	20	40	17	7	10	17	17	33	23
Compromiso organizacional	33	27	20	17	3	10	13	17	27	33
Trabajo en equipo	30	23	23	13	10	7	10	33	23	27
Satisfacción en el trabajo	23	33	27	13	3	3	10	20	23	43
Capacitación	20	40	20	10	10	17	13	20	27	23

Fuente: Elaboración propia.

Figura 5

Comparación de dimensiones del desempeño.



Fuente: Elaboración propia.

En la figura anterior, se logra visualizar la comparación de las dimensiones (magnitudes) del desempeño con el pre y post test.

En cuanto a la Calidad de Trabajo, la brecha ha pasado de un pequeño acuerdo del 17%, a un pequeño acuerdo del 23% en la prueba posterior; en la dimensión de responsabilidad, la pequeña brecha del 17% recibió un nivel; en la prueba de trabajo, hay un poco de acuerdo (33%); en la dimensión de compromiso organizacional, hay una brecha del 17% con un poco de acuerdo; en la prueba de trabajo, hay una brecha del 27% con un poco de acuerdo; en la prueba, la dimensión de trabajo en equipo también visualiza el nivel de acuerdo pequeño del 13% en la prueba posterior al nivel de acuerdo pequeño del 23%; la dimensión de satisfacción laboral cambió la brecha del 13% de un nivel de acuerdo pequeño a un nivel de acuerdo del 23% en el puesto -resultado de la prueba, y la magnitud del nivel de formación varió de una brecha de acuerdo del 10% a un resultado de la prueba de nivel de acuerdo del 27% en la prueba posterior. Por ende, se logró mejorar las magnitudes del desempeño que en el pre test se encontraba en niveles bajos, mientras en el post test los resultados fueron positivos.

Pruebas de normalidad

Tabla 7.

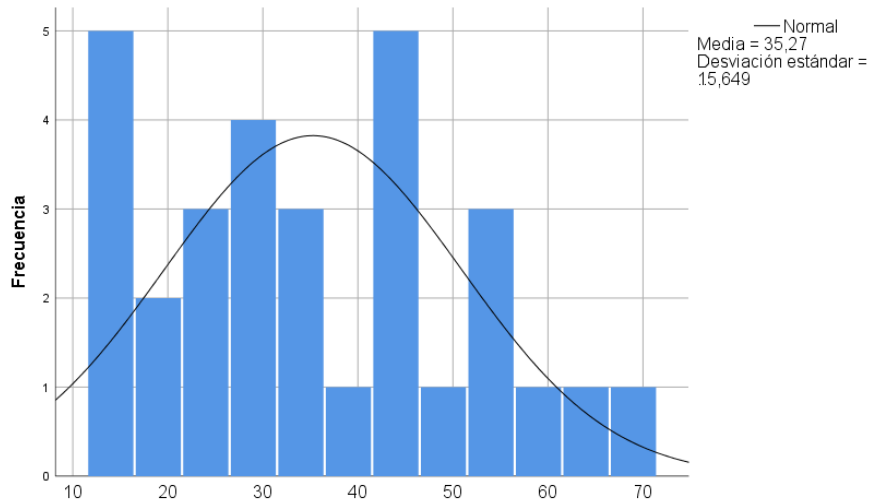
Prueba de normalidad Pre – Test.

	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño Pre Test	,952	30	,188

Fuente: Elaboración propia.

Figura 6

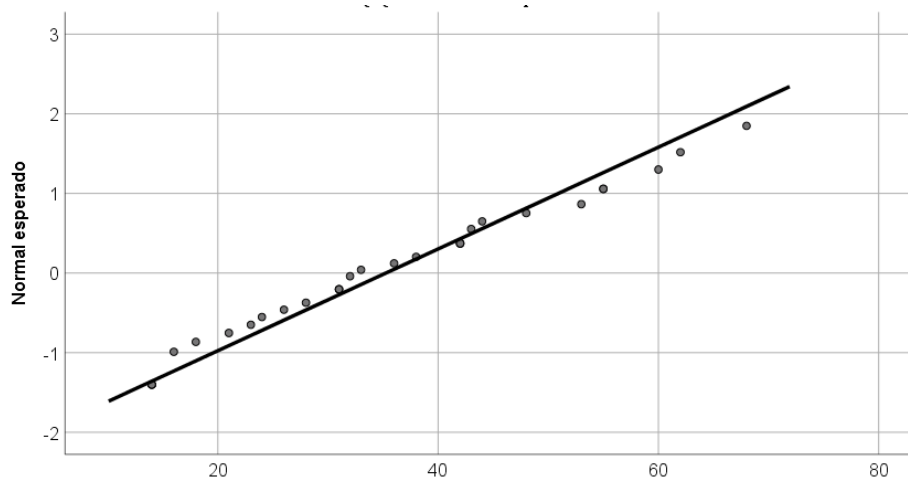
Histograma de la prueba de normalidad – Pre test.



Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Gráfico Q-Q normal de Desempeño Pre Test.



Fuente: Elaboración propia.

H_0 = Los datos siguen una distribución normal.

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal.

Acorde a los resultados, la hipótesis nula indica que los datos siguen una distribución normal. Puesto que el valor p es 0,188, que es mayor que el nivel de

significancia de 0.05; la decisión, es que no se puede rechazar la hipótesis nula. Se concluye que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 8

Pruebas de normalidad – Post test.

Shapiro-Wilk			
	Estadístico	Gl	Sig.
Desempeño Post Test	,927	30	,040

Fuente: Elaboración propia.

Figura 8

Histograma de la prueba de normalidad –Post Test.

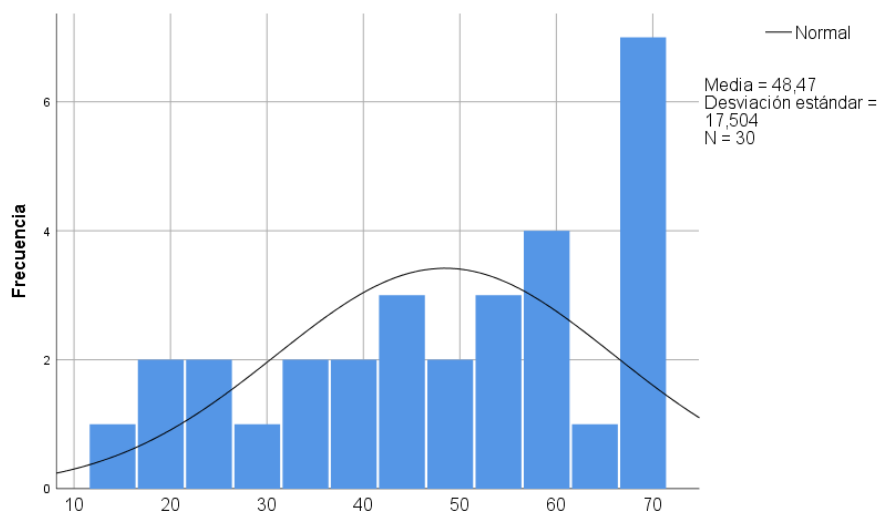
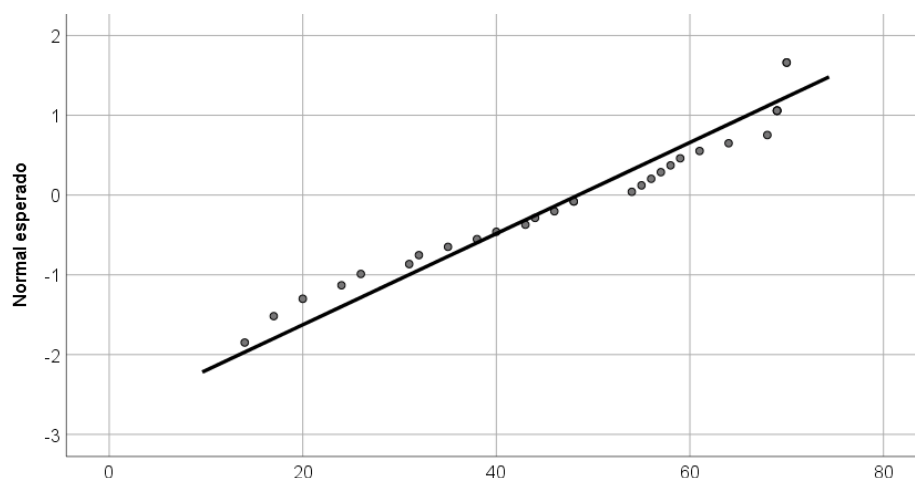


Figura 9

Gráfico Q-Q normal de Desempeño Post Test.



Fuente: Elaboración propia.

H_0 = Los datos siguen una distribución normal.

H_1 = Los datos no siguen una distribución normal.

Acorde a los resultados, la hipótesis nula indica que los datos siguen una distribución normal. Puesto que el valor p es 0,040, que es menor que el nivel de significancia de 0.05; la decisión, es que se rechaza la hipótesis nula concluyendo que los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 9

Prueba de rangos con signo de Wilcoxon.

		N	Rango promedio	Suma de rangos
Desempeño Post Test - Desempeño Pre-Test	Rangos negativos	7 ^a	15,00	105,00
	Rangos positivos	22 ^b	15,00	330,00
	Empates	1 ^c		
	Total	30		

Fuente: Elaboración propia.

a. Desempeño Post Test < Desempeño Pre-Test

b. Desempeño Post Test > Desempeño Pre-Test

c. Desempeño Post Test = Desempeño Pre-Test

Tabla 10

Estadísticos de prueba^a

	Desempeño Post Test - Desempeño Pre-Test
Z	-2,433 ^b
Sig. asintótica(bilateral)	,015

a. Prueba de rangos con signo de Wilcoxon

b. Se basa en rangos negativos.

De acuerdo a dichos resultados obtenidos con la prueba de Wilcoxon, se evidencia el análisis de 30 pares (colaboradores del Banco de la Nación), Hubo 7 rangos negativos, 22 positivos y 1 empate. Así mismo se observa que el valor del nivel de significancia es de 0,015 menor que 0,05; por ende, se desestima la hipótesis nula y se concluye que la existencia de evidencia suficiente para plantear el Test es efectiva en el Desempeño Laboral con un nivel de significancia del 0,05.

4.2. Discusión

El trabajo presentado por Franco y Oquendo (2020). consideraron como variables “estrategias de reclutamiento, selección” y “motivación del personal”, mientras que en esta investigación se consideró como variables “estrategias de selección por competencias” y “desempeño laboral” por Franco y Oquendo (2020). su investigación fue realizada en Colombia donde su metodología fue cuantitativa y descriptiva enfocado en los antecedentes de la empresa; mientras que la presente investigación fue en Perú- Chachapoyas, con enfoque cuantitativo y diseño pre- experimental. Para Franco y Oquendo (2020). se aplicó un cuestionario estructurado que consta de tres enlaces: reclutamiento, selección e incentivos utilizados en el campo productivo. En el área de logística, están compuestos por cuatro (4) distribuidores, con un total de doce (12) socios para un muestreo específico que se concluyó que el proceso de reclutamiento y selección es un punto importante en la contratación integral de talentos, y tiene un impacto significativo en la efectividad, desempeño y competitividad de la entidad. Asimismo, la motivación es importante para el logro de los objetivos y por ende el éxito en la organización. Así mismo, la presente investigación, también aplico un cuestionario que fue aplicada a su muestra con un total de 30 personas donde se concluyó que en esta investigación al proponer estrategias de selección por competencias, fortalecerá el desempeño y ejercicio laboral del Banco de la Nación- Chachapoyas; logrando de la mejor manera, obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

El trabajo presentado por Yusely (2018). consideraron como variables “evaluación del desempeño” y “competencias laborales”, mientras que en esta investigación se consideró como variables “estrategias de selección por competencias” y “desempeño laboral”, para Yusely (2018). su investigación fue realizada en Guatemala donde su metodología fue cuantitativa y descriptiva; mientras que la presente investigación fue en Perú- Chachapoyas, con enfoque cuantitativo y diseño pre- experimental. Para Yusely (2018). se aplicó un cuestionario a 22 colaboradores en diferentes puestos como muestra, la primera parte del estudio consistió en determinar la competencia específica del puesto de la empresa, la capacidad se determinó mediante el estudio de las funciones de

producción del mismo puesto y la votación en base a opiniones. La segunda parte es la evaluación del desempeño de los trabajadores, lo que permite la medición en su nivel de habilidad; se concluyó el alto nivel de competencia específica establecida para la organización y se ha determinado la repercusión de la competencia laboral en la evaluación del desempeño de los colaboradores de Autocentro Gutiérrez. Así mismo la presente investigación, también aplico un cuestionario que fue aplicada a su muestra con un total de 30 personas, donde se concluyó que en esta investigación al proponer planificaciones (estrategias) de selección por competencias, fortalecerá el desempeño en lo laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas, logrando de la mejor manera a obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

El trabajo presentado por Martínez (2016). consideraron como variables “gestión por competencias” y “desempeño laboral”, mientras que en esta investigación se consideró como variables “estrategias de selección por competencias” y “desempeño laboral” para Martínez (2016) su estudio fue realizada en Esteli, donde su metodología fue cuantitativa y descriptiva enfocado; mientras que la presente investigación fue en Perú- Chachapoyas, con enfoque cuantitativo y diseño pre- experimental. Para Martínez (2016). se aplicó un cuestionario aplicado a la muestra siendo de 22 maestros de dicha agencia, se concluyó que dicho modelo de gestión por competencias clarifica e integra el proceso de selección, formación y evaluación del desempeño. Además de la gestión, promoción y desarrollo de los talentos que necesitan ser gestionados, promovidos y desarrollados, la institución también puede estimular el alto desempeño de los docentes. Así mismo la presente investigación también aplico un cuestionario que fue aplicada a su muestra con un total de 30 personas donde se concluyó que en esta investigación al proponer estrategias de selección por competencias fortalecerá el desempeño laboral (rendimiento) del Banco de la Nación, Chachapoyas logrando de la mejor manera a obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

El trabajo presentado por Capurro y Noa (2019). consideraron como variables “gestión por competencias” y “desempeño laboral”; mientras que, en

este estudio, se consideró como variables “estrategias de selección por competencias” y “desempeño laboral”; para Capurro y Noa (2019). su investigación fue realizada en Arequipa, donde su metodología fue cuantitativa de niveles relativos y descriptiva correlacional; mientras que la presente investigación fue en Perú- Chachapoyas, con enfoque cuantitativo y diseño pre- experimental. Para Capurro y Noa (2019). se aplicó un cuestionario de niveles relativos. En materia de recolectar datos, se efectuó una encuesta a 53 empleados de la empresa, utilizando como herramientas, la gestión por competencias y las encuestas de desempeño laboral; se concluyó que, respecto a la confiabilidad y validez de la herramienta, el coeficiente alfa de Cronbach general obtenido en el cuestionario es 0.939, lo que indica que las preguntas del cuestionario están altamente correlacionadas; es decir, la herramienta es confiable y consistente. De igual forma, para la medición correlacional de gestión de habilidades y desempeño laboral mediante la r de Pearson, la cual obtuvo un valor de 0,609; lo que indica que se evidencia una correlación positiva promedio entre las variables de estudio. Así mismo, la presente investigación también aplicó un cuestionario que fue aplicada a su muestra con un total de 30 personas, donde se concluyó que, en esta investigación al proponer estrategias de selección por competencias, fortalecerá el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas logrando de la mejor manera a obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

El trabajo presentado por Falcón (2020). consideraron como variables “gestión por competencias” y “desempeño laboral”, mientras que en la presente investigación se consideró como variables “estrategias de selección por competencias” y “desempeño laboral” para Falcón (2020). su estudio fue realizado en Lima, donde su metodología fue cuantitativa y descriptiva relacionado; mientras que la presente investigación fue en Perú- Chachapoyas, con enfoque cuantitativo y diseño pre- experimental. Para Falcón (2020). se aplicó un cuestionario a 95 personas, que fueron su muestra total; su conclusión debido a la gestión de competencias, es significativamente proporcional al desempeño laboral. Además, según la opinión de los trabajadores de la Constructora Metropolitana - Lima, se ha determinado que la contratación, selección y

capacitación son significativamente proporcionales al desempeño laboral. Asimismo, la motivación es un aspecto importante para el logro de los objetivos y la victoria (éxito) de la organización. Así mismo, la presente investigación, aplico un cuestionario que fue aplicada a su muestra con un total de 30 personas, donde se concluyó que, en esta investigación al proponer estrategias de selección por competencias, fortalecerá el desempeño laboral del Banco de la Nación – Chachapoyas, logrando de la mejor manera a obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

El trabajo presentado por Portuondo (2018). consideraron como variables “selección del personal” y “desempeño laboral”; mientras que en esta investigación se consideró como variables “estrategias de selección por competencias” y “desempeño laboral”, para Portuondo (2018). su investigación fue realizada en Piura donde su metodología fue cuantitativa y descriptiva correlacional; mientras que la presente investigación fue en Perú- Chachapoyas, con enfoque cuantitativo y diseño pre- experimental. Para Portuondo (2018). se aplicó un cuestionario estructurado aplicando a 150 colaboradores siendo su muestra total, se concluyó que la correlación ($r = 0.616$) y el desempeño laboral eran significativas (Sig. <0.05); este resultado proporcionó evidencia suficiente para recoger la hipótesis de que la elección de personal, está en relación con el distrito de Veintiséis de Octubre, el desempeño laboral de los trabajadores tiene una relación significativa. Este proceso también está estrechamente relacionado con todos los concernientes del desempeño laboral, a saber, la eficiencia y la eficacia. Así mismo la presente investigación, aplico un cuestionario que fue aplicada a su muestra con un total de 30 personas donde se concluyó que, en esta investigación al proponer estrategias de selección por competencias, fortalecerá el desempeño en lo laboral del Banco de la Nación – Chachapoyas, logrando de la mejor manera a obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

El trabajo presentado por Cayotopa (2017). consideraron como variables “gestión por competencias” y “talento humano”; mientras que, en esta investigación, se consideró como variables “estrategias de selección por

competencias” y “desempeño laboral”; para Cayotopa (2017). su estudio fue realizado en Chiclayo donde su metodología fue cuantitativa y descriptiva propositiva; mientras que la presente investigación fue en Perú- Chachapoyas, con enfoque cuantitativo y diseño pre- experimental. Para Cayotopa (2017). se aplicó un cuestionario a 25 colaboradores que trabajan en la empresa, siendo el total de la muestra, donde se concluyó que las habilidades específicas más necesarias para dichos archivos son: Alta adaptabilidad, colaboración, confiabilidad, capacidad analítica, liderazgo, posicionamiento, negociación, comunicación, clientes internos (colaboradores) y externos (usuarios), trabajo en equipo, planificación y organización. Así mismo la presente investigación, aplico un cuestionario que fue aplicada a su muestra con un total de 30 personas, donde se concluyó que en esta investigación al proponer estrategias de selección por competencias, fortalecerá el desempeño laboral del Banco de la Nación – Chachapoyas, logrando de la mejor manera a obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

CAPÍTULO V: PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

5.1. Presentación

Diseñar las estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas.

A continuación, proporcionamos la base para esta investigación, utilizando cada resultado como referencia para identificar ciertas deficiencias porque no pasan la capacidad del banco de la Nación para realizar buenos procedimientos de selección en Chachapoyas, la cual tiene concordancia con el desempeño laboral, lo que minimiza una alta eficiencia en los colaboradores

En la presente propuesta se buscará plantear estrategias adecuadas a la realidad empresarial con la finalidad de obtener mayores competencias en los colaboradores y elegir a los más competentes de acuerdo a cada requisito del puesto que cada área que solicita, la aplicación de dicho aporte logrará un mejor desempeño laboral empresarial.

Misión:

"A través de una gestión moderna y auto sostenible, ofrecer servicios de calidad a la ciudadanía y al país, ampliar nuestro alcance de servicios y promover la inclusión financiera"

Visión:

"Ser reconocida en todo el estado peruano y la ciudadanía, siendo efectivo en todo sus procesos y buenas prácticas en un gobierno".

Valores

- Honestidad:

Los actos de integridad y honestidad conducen al cumplimiento de las normas y a actuar de acuerdo con la verdad, lo que muestra la sinceridad y correspondencia entre lo que hizo, pensó o dijo.

- Compromiso:

Son estrategias y actividades de gran apoyo diseñadas para tener prosperidad y éxito empresarial mediante la creación de soluciones valiosas.

- Respeto

Aporta valor para cada puesto, el trabajo de cada miembro de la organización y la función de cada miembro, y proporciona la correspondiente remuneración para todos.

- Vocación de servicio

Esto está basado en satisfacer a los clientes, en atenderlos con buena voluntad y honestidad y, en última instancia, en estándares profesionales y éticos para ejercer su profesión.

- Responsabilidad social e inclusión financiera:

Orientan los esfuerzos de todos los actores para avanzar hacia un desarrollo sostenible centrado en la igualdad y la inclusión financiera brindando accesibilidad a las empresas y personas, dando servicios financieros y satisfaciendo sus necesidades.

Objetivo general:

- Elaborar estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas.

Objetivos específicos:

- Elaborar un proceso de selección del personal por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas.
- Elaborar cuestionarios por competencias para puestos de labor en el Banco de la Nación, Chachapoyas.

Fases de selección por competencias

- **Análisis y evaluación de hojas de vida**

Identificación del puesto

Los datos respecto a este ámbito, es información básica, y debe ser guardada en cualquier descripción porque brinda la identificación rápida y fácil de puestos en relación con otros, en esta parte de la estructura de descripción del

puesto se aplican encuestas introductorias.

Descripción del puesto

Para producir la descripción del puesto propuesto, es fundamental estimar las características o aspectos internos del puesto, y buscar una comprensión del puesto y su entorno entendiendo la misión y los objetivos de ambos.

- **Verificación de referencias.**

El remitente es un equipo de instituciones, personas y asociaciones con las que el candidato se ha contactado.

La verificación de datos y referencias debe usarse para la verificación de la autenticidad del estudio proporcionado en el currículum. A partir de ahí, se puede comprobar si los datos facilitados por los contactos y las personas interesadas coinciden. La sugerencia efectiva para el candidato es actualizar la información sobre su carta de recomendación en el currículum. De esta forma, se debe comprobar si la información de contacto es correcta y si eres capaz de potenciar tu capacidad para el trabajo y una buena imagen de tu conducta como persona.

- **Entrevista para identificar y evaluar competencias**

Luego de verificar la información y los materiales de referencia, se planea realizar una entrevista de competencia con los candidatos vía telefónica. El propósito básico de la entrevista de competencia es evaluar una serie de habilidades que tiene el candidato al puesto para verificar si es competente para el desempeño actual o futuro.

Por medio del uso de entrevistas de competencias, se busca que los candidatos seleccionados demuestren su competencia básica a través de elementos específicos para unirse a los socios de la empresa.

La entrevista debe basarse en las habilidades de nivel de trabajo, para ello se recomiendan las siguientes habilidades:

Tabla 11*Cuestionario por competencias del personal a nivel directivo.*

Cargo a ingresar:

Nombre del colaborador:

COMPETENCIA	Alto	Medio	Bajo
Alta adaptabilidad-flexibilidad			
Apoyo de los compañeros			
Seguir aprendiendo			
Autocontrol			
Búsqueda de información			
Ocupación del servicio			
Habilidades de organización y planificación			
Capacidad de aprendizaje			
Cooperación			
Capacidad de comunicación			
Conciencia organizacional			
Auto confianza			
Reputación técnica			
Desarrollo web flexible			
Desarrollo de relaciones			
Vitalidad-energía			
Gestión de equipos de trabajo			
Ética			
Flexibilidad			
Habilidades de analizar			
Influencia			
Activo-Autónomo			
Vertical			
Orientación a clientes internos y externos			
Guiar y desarrollar a otros			
Análisis de pensamiento			

Pensamiento conceptual			
Pensamiento estratégico			
Centrarse en la claridad y orden			
Cuidado			
Solución de problemas			
Responsabilidad			
Responsabilidad personal			
Tensión soportada			
Trabajo en equipo			

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 12

Cuestionario para las competencias de los puestos a NIVEL APOYO.

Cargo a ingresar:

Nombre del colaborador:

COMPETENCIA	Alto	Medio	Bajo
Adaptarse al cambio			
Seguir aprendiendo			
Autocontrol			
Búsqueda de información			
Calidad de trabajo			
Habilidades de planificación y organización			
Capacidad de aprendizaje			
Cooperación			
Competencia de los profesionales del conocimiento			
Conciencia organizacional			
Auto confianza			
Conocimiento de la industria y el mercado.			
Reputación técnica			
Desarrollo de relaciones			
Vitalidad-energía			

Flexibilidad de tiempo			
Flexibilidad-alta adaptabilidad			
Integridad de contabilidad abierta			
Herramientas para empresas			
Influencia			
Activo-autónomo-simple			
Innovación del conocimiento			
Gestión de relaciones comerciales			
Metodología de calidad			
Nivel de compromiso-disciplina personal-productividad			
orientado a los resultados			
Orientación a clientes internos y externos.			
Análisis de pensamiento			
Pensamiento conceptual			
Pensamiento estratégico			
Voluntad laboral			
Centrarse en el orden y la claridad			
Introducción a la solución empresarial			
Productividad			
Profesionales inteligentes			
Comprensión profunda del conocimiento relevante.			
Responsabilidad			
Responsabilidad personal			
Sencillo			

- **Fase de selección**

Contratación:

Esta es la fase final de dicho proceso de selección basado en el perfil de competencias, y su información proviene de descripciones de puestos basadas en cursos, solicitudes, entrevistas y encuestas; todo ello, basadas

en competencias, antecedentes laborales; para luego comparar y evaluar los requisitos del puesto en relación de las características de los individuos; debido al cumplimiento de los requisitos, se debe tomar una decisión final, la cual debe ser comunicada a los candidatos.

Cuando uno de los puestos es seleccionado y contratado, solo queda cumplir con los requisitos legales y reglamentarios de la empresa.

Tabla 13

Cuadro de ejecución de estrategias de selección por competencias.

Fase	Actividades	Detalle	Periodo	Responsable
Análisis y evaluación de hojas de vida	Recepiona	Publicidad en distintas fuentes como periódico, volantes y redes sociales	2 días	Jefe de RRHH
	Clasifica	Clasificar por análisis del puesto	24 horas	Jefe de RRHH
	Analiza	Analizar las hojas de vida		Jefe de RRHH
Verificación de referencias	Contacta	Realizar contacto con los candidatos según datos de la hoja de vida	24 horas	Jefe de RRHH

Fuente: Elaboración propia.

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

- Se concluyó en esta investigación que, al proponer estrategias de selección por competencias fortalecerá el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas logrando de la mejor manera a obtener mayor beneficio laboral de cada colaborador en el puesto asignado.

- Se diagnosticó que, de acuerdo a los resultados de los niveles de desempeño laboral en el Pre Test, se evidencia que el 30% de los colaboradores del Banco de la nación tienen un desempeño deficiente mientras que el 10% un desempeño excelente. Y de acuerdo a los resultados de niveles de Desempeño Laboral en el Post Test, se evidencia que el 37% de los trabajadores del Banco de la nación tienen un desempeño excelente mientras que el 13% un desempeño deficiente.

- Se analizó que las estrategias actuales que ejecuta el Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017, no son tan efectivas ni eficientes para un excelente desempeño laboral, lo cual trae como consigo una baja producción.

- Se diseñaron diferentes estrategias de selección por competencias con la finalidad de fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas, beneficiando de esta manera a la entidad obteniendo mayor producción.

RECOMENDACIONES

- Al efectuar esta investigación, se recomienda que las estrategias de selección por competencias elaboradas, se actualice y se cumpla en los próximos años de operación con la finalidad de obtener un buen desempeño laboral.
- Se recomienda al gerente de recursos humanos que realice consecutivamente un test de desempeño laboral para obtener datos actualizados con el fin de dar un mejor servicio al público.
- Acorde a lo expuesto, el Banco de la Nación, Chachapoyas; también debe diseñar una estrategia de reclutamiento para mejorar la selección de personas que ayudarán a optimizar el proceso para atraer candidatos con las habilidades requeridas en el campo de aplicación para buscar la productividad requerida, aumentar el compromiso y la satisfacción del trabajador.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2006). En *Gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Amo, A. (2019). *Reclutamiento y Selección de Personal*. Madrid. Obtenido de <https://n9.cl/qbiyl>
- Bullock, R. (2013). *Job Performace*. Obtenido de <https://n9.cl/ztxmj>
- Capurro, A., & Noa, K. (2019). “*Gestión por competencias y su relación con el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Representaciones Castillo S.A. de la ciudad de Arequipa, 2018*”. Arequipa: Universidad Tecnológica del Perú. Obtenido de file:///C:/Users/s2000/Downloads/Ariadna%20Capurro_Katya%20Noa_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf
- Casana, K., & Carhuancho, I. (2019). *Análisis de la gestión del talento humano en una institución pública*. Congresso Ibero-Americano em Investigaçao Qualitativa. Obtenido de <https://n9.cl/kt4k6>
- Cayotopa, A. (2017). *Sabando (2014); en la investigación titulada “Gestión de talento humano y clima organizacional en el banco del Austro Agencia Santo Domingo, de la provincia Santo Domingo de los Tsachilas”; el objetivo fue analizar la gestión e talento humano y clima or.* Obtenido de <https://n9.cl/p4daqj>
- De la Cruz, E., & Huaman, A. (2016). *Clima organizacional y desempeño laboral en el personal del programa nacional Cuna Mas en la provincia de Huancavelica-2016*. Obtenido de <https://n9.cl/uwdpl>
- Dixit, S., & Arrawatia, M. (2018). *The Impact of Talent Management on Job Satisfaction and Employee Performance in Public Sector Banks of Rajasthan*. International Journal of Creative Research Thoughts. Obtenido de <https://n9.cl/1cqoz>
- Escobar, M. (2005). *Competencias laborales*. Obtenido de <https://n9.cl/wtad>
- Falcón, D. (2020). *GESTIÓN POR COMPETENCIAS Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS TRABAJADORES DE UNA EMPRESA CONSTRUCTORA -2019*. Lima: UNIVERSIDAD RICARDO PALMA. Obtenido de <https://n9.cl/j6ii3>
- Ferguson, S. (2009). *Defining, Measuring and Improving*. Obtenido de <https://n9.cl/gz5uc>

- Franco, S., & Oquendo, L. (2020). *ESTRATEGIAS DE RECLUTAMIENTO, SELECCIÓN Y MOTIVACIÓN EN EL PERSONAL DE PRODUCCIÓN Y LOGÍSTICA DE LA EMPRESA ICE MAN SERVICE S.A.S.* Colombia: UNIVERSIDAD COOPERATIVA DE COLOMBIA. Obtenido de <https://n9.cl/iuffz>
- Fullerton, H. (2008). *Job Performance*. Obtenido de <https://n9.cl/emgtj>
- Golsanamlou, M., Hamidi, M., Abadi, H., & Sajjadi, S. (2020). *The Effect of Empowerment on Physical Education Teachers' Self-efficacy and Job Performance*. Universidad de Teherán. Obtenido de <https://n9.cl/9xgh8>
- Kapatsevich, A. (2017). *Program Talent Management as a new solution in human resource management*. Proceedings of conferences SIC Sociosphere. Obtenido de <https://n9.cl/ptast>
- Malles, M. (2013). *Dirección estratégica de recursos humanos. Gestión por competencias*. Buenos Aires: CASOS. Obtenido de <https://n9.cl/85n5j>
- Muñoz, J. (2014). *Gestión Por Competencias*. Asunción .
- Orgambidez, A., Moura, D., & Almeida, H. (2017). *Estrés de rol y empowerment psicológico como antecedentes de la satisfacción laboral*. Revista de Psicología (PUCP), . Obtenido de <https://n9.cl/y7ftm>
- Pedraza, E., Amaya, G., & Conde, M. (2010). *Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado*. Obtenido de http://www.scielo.org.ve/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-95182010000300010 Extraído el 20.05.17 Ha 15:30hs
- Portuondo, L. (2018). *Selección de Personal y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de Octubre – 2018*. Piura: Unicersidad Cesar Vallejo. Obtenido de <https://n9.cl/lcste>
- Quesada, R. (2014). *Elaboración de perfiles de puesto por competencias de los vendedores de una Comercializadores de alimentos y bebidas- Costa Rica*. Obtenido de <https://n9.cl/32m97>
- Reyes, R., & Zárate, D. (2016). *Clima organizacional que afectan el desempeño laboral en el blanco BanBif de Trujillo*. Obtenido de <https://n9.cl/4eo0t>
- Sabando, I. (2014). *Gestión de talento humano y clima organizacional en el banco del Austro Agencia Santo Domingo, de la provincia Santo Domingo de los Tsachilas*. Obtenido de <https://n9.cl/jdiy1>

Saracho, J. (2005). Modelo general de gestión por competencias .
<https://n9.cl/t6whx>

Vera, E. (2016). *La gestión por competencias y su incidencia en el desempeño laboral del talento humano del banco Guayaquil- Agencia Portoviejo*.
Obtenido de <https://n9.cl/ooqzr>

Yusely, K. (2018). *COMPETENCIAS LABORALES Y EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO*. Guatemala: UNIVERSIDAD RAFAEL LANDÍVAR. Obtenido de <https://n9.cl/qaehw>

ANEXOS

Anexo 1. Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario: Desempeño Laboral

El presente cuestionario está dirigido a los colaboradores del Banco de la Nación, cuyo objetivo es evaluar el desempeño laboral actual de los colaboradores de la empresa que permita mejorar sus competencias laborales.

Edad:

Sexo:

1	2	3	4	5
Fuertemente en desacuerdo	Un Poco en desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	Un poco de acuerdo	Fuertemente de acuerdo

N°	ÍTEMS	1	2	3	4	5
Calidad de trabajo						
1	Considera Ud. que se exige y cumple con los requisitos para obtener un mejor resultado en sus tareas.					
2	Considera Ud. que se anticipa a las necesidades o problemas futuros.					
3	Demuestra Ud. iniciativa en el cumplimiento de sus tareas y cumple con los objetivos.					
Responsabilidad						
4	Es eficaz al solucionar problemas y afrontar situaciones dentro de la empresa.					
5	Asume con responsabilidad los resultados negativos de sus acciones, demostrando compromiso y deseos de mejorar.					

Compromiso organizacional						
6	Apoya Ud. con actividades extraordinarias a su función en la empresa.					
7	Colabora con ideas de mejoras en los procesos de trabajo dentro del empresa.					
Trabajo en equipo						
8	Contribuye en crear un clima laboral positivo, generando relaciones interpersonales y trabajo en equipo.					
9	Apoya a sus compañeros respondiendo de manera clara y oportuna a sus dudas.					
Satisfacción en el trabajo						
10	Usted está de acuerdo con el salario que recibe por su trabajo.					
11	Se siente usted satisfecho al trabajar en la empresa.					
Capacitación						
12	Considera Ud. que los directivos se preocupan en la capacitación de sus trabajadores.					
13	Considera Ud. que la empresa desarrolla prácticas para estimular la puntualidad en el trabajo.					
14	La gerencia ha organizado eventos de apoyo para valorar el bienestar de los trabajadores.					

Guía de entrevista para la investigación

Nombre de la organización: Banco de la Nación – Chachapoyas.

Nombre del observado: Área administrativa de la empresa.

Instrucciones: La presente entrevista está dirigida al gerente de la empresa, por favor en responder.

1. ¿De qué manera los trabajadores cumplen con las actividades planificadas por la gerencia?

2. ¿Cómo determina la existencia de ayuda recíproca entre los trabajadores?

3. ¿Usted cree que algún colaborador, tengan gran influencia sobre sus compañeros de trabajo? ¿Cómo lo ha observado?

4. ¿Explique en qué consiste la planificación estratégica en esta organización?

5. ¿De qué manera la gerencia considera pertinente la capacitación al trabajador?

6. ¿Cómo se mide la productividad de los trabajadores?

7. ¿En su opinión considera que la gerencia mide la productividad de cada uno de los empleados?

8. ¿Cómo es el proceso de selección?

Anexo 2. Validación del instrumento

Chiclayo, 30 de julio 2021

Mg. Gianmarco Ñañez Cortez

Tengo el agrado de dirigirme a usted, considerando su experiencia y amplio conocimiento del tema para solicitarle que, en su condición de experto, tenga la gentileza de validar el cuestionario adjunto, que será aplicado en la realización de la investigación titulada: **ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN. CHACHAPOYAS - 2017**, que se presentará en la Universidad Señor de Sipán para optar el Título de Ingeniero Economista.

Los objetivos de la investigación son:

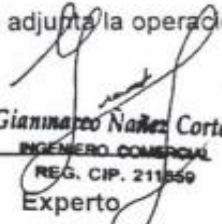
Objetivo General:


- Proponer estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017.

Objetivo Específicos

- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral actual de los colaboradores del Banco de la Nación, Chachapoyas.
- Analizar las estrategias de selección actuales del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017
- Diseñar las estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas.

Se adjunta la operacionalización de variables para su análisis.


Gianmarco Ñañez Cortez
INGENIERO COMERCIAL
REG. CIP. 211859
Experto



Estudiante

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Económica

Apellidos y nombres del experto: *Mañez Cortez Gianmarco*

Grado académico: *Magister*

Cargo e institución: *Responsable de carrera - Universidad Privada Juan Mejía Baca*

Nombre del instrumento a validar: *Cuestionario y Guía de entrevista.*

Autor del instrumento: José Miguel, Fenco Gonzales.

Título de la investigación: **ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN, CHACHAPOYAS - 2017**

Indicadores	Criterios	Clasificación			
		Deficiente De 0 a 5	Regular De 6 a 10	Bueno De 11 a 15	Muy bueno De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible				X
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems				X
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables				X
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere				X
Viabilidad	Es viable su aplicación				X

Valoración

Puntaje (de 0 a 20): *18*

Calificación (de deficiente a muy bueno): *Muy Bueno*

Observaciones: *Aplicable*

Fecha: 30/07/2021

Gianmarco Mañez Cortez
 INGENIERO COMERCIAL
 Nº de colegiatura: *111859*
 DNI: *48065644*

Chiclayo, 03 de agosto de 2021

Ing. Comercial Evelyn Sono Tantarico

Tengo el agrado de dirigirme a usted, considerando su experiencia y amplio conocimiento del tema para solicitarle que, en su condición de experto, tenga la gentileza de validar el cuestionario adjunto, que será aplicado en la realización de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN, CHACHAPOYAS - 2017, que se presentará en la Universidad Señor de Sipán para optar el Título de Ingeniero Economista.

Los objetivos de la investigación son:

Objetivo General:

- Proponer estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017.

Objetivo Específicos:

- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral actual de los colaboradores del Banco de la Nación, Chachapoyas.
- Analizar las estrategias de selección actuales del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017
- Diseñar las estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas.

Se adjunta la operacionalización de variables para su análisis.


EVELYN SONO TANTARICO
INGENIERA COMERCIAL
REG. OIP 227791

Experto



Estudiante

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Económica

Apellidos y nombres del experto: Sono Tantarico Evelyn

Grado académico: Ingeniera Comercial

Cargo e institución: Asesora de investigación

Nombre del instrumento a validar: Estrategias de selección por competencias y desempeño laboral

Autor del instrumento: José Miguel, Fenco Gonzales.

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN, CHACHAPOYAS – 2017

Indicadores	Criterios	Clasificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		De 0 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible				X
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems				X
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables				X
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere				X
Viabilidad	Es viable su aplicación				X

Valoración

Puntaje (de 0 a 20): **18**

Calificación (de deficiente a muy bueno): **Muy bueno**

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Escuela Académico Profesional de Ingeniería Económica

Apellidos y nombres del experto: PIZAN GARRIDO CLAUDIA CARILA

Grado académico: Economista

Cargo e institución: Asistente Proyectos - FONCODES

Nombre del instrumento a validad: Cuashonario

Autor del instrumento: José Miguel, Fenco Gonzales.

Título de la investigación: ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN, CHACHAPOYAS – 2017

Indicadores	Criterios	Clasificación			
		Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno
		De 0 a 5	De 6 a 10	De 11 a 15	De 16 a 20
Claridad	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado y comprensible				X
Organización	Existe una organización lógica en la redacción de los ítems			X	
Suficiencia	Los ítems son suficientes para medir los indicadores de las variables				X
Validez	El instrumento es capaz de medir lo que se requiere			X	
Viabilidad	Es viable su aplicación			X	

Chiclayo, 03 de agosto 2021

Eco. Pizan Garrido, Claudia Camila

Tengo el agrado de dirigirme a usted, considerando su experiencia y amplio conocimiento del tema para solicitarle que, en su condición de experto, tenga la gentileza de validar el cuestionario adjunto, que será aplicado en la realización de la investigación titulada: ESTRATEGIAS DE SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y SU RELACIÓN CON EL DESEMPEÑO LABORAL EN EL BANCO DE LA NACIÓN, CHACHAPOYAS - 2017, que se presentará en la Universidad Señor de Sipán para optar el Título de Ingeniero Economista.

Los objetivos de la investigación son:

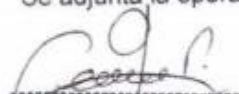
Objetivo General:

- Proponer estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017.

Objetivo Específicos:

- Diagnosticar el nivel de desempeño laboral actual de los colaboradores del Banco de la Nación, Chachapoyas.
- Analizar las estrategias de selección actuales del Banco de la Nación, Chachapoyas- 2017
- Diseñar las estrategias de selección por competencias para fortalecer el desempeño laboral del Banco de la Nación, Chachapoyas.

Se adjunta la operacionalización de variables para su análisis.



Claudia Camila Pizan Garrido
ECONOMISTA
CELL: 1966

Experto



Estudiante