



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR
COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL
DEL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DE
CREDISCOTIA, LIMA 2019**

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

Autora

Bach. Soplopuco Levano, Lizet

<https://orcid.org/0000-0002-1991-1205>

Asesor

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio

<https://orcid.org/0000-0002-7156-8192>

Línea de investigación:

Gestión empresarial y Emprendimiento

Pimentel - Perú

2022

TESIS
RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y EL
DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL
DE CREDISCOTIA, LIMA 2019

Asesor :

Mg. Bocanegra García Miguel Ángel Reynerio Firma

Presidente :

Mg. Balarezo Jaime Luis Fernando Firma

Secretario :

Mg. Falla Gómez Carolina de Lourdes Firma

Vocal :

Mg. Mory Guarnizo Sandra Firma

DEDICATORIA

A Dios, a mis padres y a mi familia en especial por
todo el apoyo y cariño

AGRADECIMIENTO

A mis padres y a cada uno de mis familiares que
estuvieron conmigo

RESUMEN

La finalidad del estudio fue determinar el grado de relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019. La investigación tuvo una población los 94 colaboradores que trabajan en la Sede Central de Crediscotia. El estudio fue cuantitativo de nivel descriptivo y correlacional, haciendo uso de un diseño no experimental y transversal, porque el investigador no manipulo ninguna de las variables y porque realizó la recolección de los datos en único momento. La investigación muestra que existe una relación directa y positiva entre la selección por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores, por lo cual la selección permitirá encontrar colaboradores más adecuados para obtener un mejor desempeño, el 54% de los encuestados percibe que los procesos de selección por competencias tienen un nivel adecuado, y el 64.1% de los encuestados encuentra un nivel adecuado en el desempeño laboral.

Palabras clave: Selección por competencias, desempeño laboral,

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine the degree of relationship between the selection by competencies and the job performance of the staff of the Crediscotia headquarters, Lima 2019. The research had a population of 94 employees who work at the Crediscotia Headquarters. The study was quantitative at a descriptive and correlational level, using a non-experimental and cross-sectional design, because the researcher did not manipulate any of the variables and because he collected the data in a single moment. The research shows that there is a direct and positive relationship between the selection by competencies and the work performance of the collaborators, for which the selection will allow finding more suitable collaborators to obtain a better performance, 54% of the respondents perceive that the processes of selection by competencies have an adequate level, and 64.1% of those surveyed find an adequate level in job performance.

Keywords: Selection by skills, job performance,

INDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INDICE	VII
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN	10
1.1 Realidad Problemática.....	11
1.2 Trabajos Previos	14
1.3. Teorías Relacionadas al Tema	21
1.4 Formulación del Problema	32
1.5 Justificación e importancia del Estudio.....	32
1.6 Hipótesis	32
1.7 Objetivos	33
1.7.1 Objetivo general.....	33
1.7.2 Objetivos específicos.....	33
CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO	34
2.1 Tipo y diseño de la Investigación	35
2.2. Población y Muestra.....	35
2.3. Variables y Operacionalización.....	36
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad	40
Técnicas de recolección de datos.....	40
Instrumentos de recolección de datos	40
2.5 Procedimiento de análisis estadísticos de datos.....	41
Recolección de datos	41
2.6 Criterios éticos	42
2.7 Criterios de rigor científico.....	42
CAPÍTULO III: RESULTADOS	43
3.1. Resultados de tablas y figuras.....	44
3.2. Discusión de Resultados.....	51
CAPÍTULO IV. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	59
4.1. Conclusiones.....	60
4.2 Recomendaciones.....	62
REFERENCIAS.....	63
ANEXOS	67

ÍNDICE DE TABLAS

<i>Tabla 1 Operacionalización de la variable Selección por Competencia</i>	<i>37</i>
<i>Tabla 2 Operacionalización de la variable Desempeño laboral.....</i>	<i>38</i>
<i>Tabla 3 Alfa de Cronbach.....</i>	<i>41</i>
<i>Tabla 4 Niveles selección por competencias.....</i>	<i>44</i>
<i>Tabla 5 Niveles desempeño laboral</i>	<i>45</i>
<i>Tabla 6 Correlación de variables.....</i>	<i>46</i>
<i>Tabla 7 Según los niveles de los factores de selección por competencias</i>	<i>47</i>
<i>Tabla 8 Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov.....</i>	<i>48</i>
<i>Tabla 9 Según los niveles de los factores de desempeño laboral.....</i>	<i>49</i>
<i>Tabla 10 Según los niveles de los factores de desempeño laboral.....</i>	<i>50</i>

INDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1 Niveles selección por competencias</i>	<i>44</i>
<i>Figura 2 Niveles desempeño laboral</i>	<i>45</i>
<i>Figura 3 Según los niveles de los factores de selección por competencias</i>	<i>47</i>
<i>Figura 4 Según los niveles de los factores de desempeño laboral.....</i>	<i>49</i>
<i>Figura 5: Aplicación del cuestionario.....</i>	<i>91</i>
<i>Figura 6: Recolección de datos.....</i>	<i>92</i>

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN

Las personas que laboran en la organización son el principal recurso que tienen las empresas, en este sentido el conjunto de personas que laboran dentro de los ambientes organizacionales genera un capital innegable que se constituye como un activo intangible que genera una ventaja competitiva. Se debe tener en cuenta que en la oferta total laboral existen muchos perfiles, los cuales se ajustan o no a los requerimientos puntuales los puestos de trabajo, en este sentido el primer proceso de la gestión del talento humano que tiene que ver con la selección de personal, tiene un valor crítico.

Realizar el proceso de selección de personal de una manera formal es sumamente importante, no todas las organizaciones tienen un área especializada de selección, por lo cual se toman servicios tercerizados sobre esta actividad. Es necesario mencionar que este proceso bien llevado da como resultado tener seleccionados a las personas ideales que encajan directamente con los requerimientos de los puestos de trabajo. Cuando la selección de personal se realiza de manera improvisada o de manera empírica, se tiene como consecuencia una alta rotación, bajo compromiso y por ende se incurre en un incremento de los gastos de capacitación y de formación.

En cierta medida ejecutar de manera correcta la selección de personal es un predictor del desempeño laboral que tendrán los colaboradores dentro de la organización. La selección de personal se dedica a identificar si las personas que postulan tienen los requerimientos y competencias necesarias para obtener un cumplimiento de estándares esperados. En este sentido la selección debe desarrollarse en cubrir ciertos indicadores que deben reunir las personas. Esta investigación encuentra las relaciones que se suscitan entre los procesos de selección con el desempeño laboral en una organización de servicios financieros.

1.1 Realidad Problemática

Nivel Internacional

Cartagena (2016) argumentan que los empleados altamente motivados manifiestan una baja rotación en la empresa, por lo tanto, se puede deducir que las

organizaciones se encuentran obligadas brindar planes de motivación para tener éxito en la retención de los empleados.

La rotación de personal es una facultad inherente a todos los seres humanos, la cual se caracteriza por manifestar suficientes motivos para migrar a buscar otros trabajos, producto de una creencia de querer evolucionar o buscar nuevas oportunidades de trabajo. También se registra que a veces la rotación de personal implica al abandono definitivo de una organización producto de una mala gestión en general, poco liderazgo o poca cantidad de comunicación entre las partes de la organización.

La rotación de personal, cuando se registra desde un punto de vista de abandono laboral, es la que mas tiene efectos negativos en la gestión de la organización, puesto que un colaborador que se retira de la organización se lleva consigo aprendizajes y experiencias que son estratégicas para el funcionamiento de ciertos puesto. También se debe observar que el abandono de la organización implica para la gestión la asignación de recursos económicos para la selección y la captación de nuevos colaboradores (Reyes, 2007).

Nivel Nacional

Gestión (2017) informa que anualmente las empresas peruanas pierdan un aproximado del 30% de los colaboradores que laboran, producto de un mal ambiente de trabajo, falta de compromiso de los empleadores, y también producto de buscar nuevos horizontes laborales que permitan el logro de los objetivos y metas de cada trabajador. Se detalla que las principales causas de fuga de talentos tienen que ver con las pocas posibilidades de ascensos y desarrollo profesional para los colaboradores y también se registra que muchas las organizaciones realizan procesos poco estructurados de la selección de personal.

Nivel Local

La empresa Crediscotia, es una empresa financiera fuertemente establecida en el mercado peruano con una gran cantidad de sedes y con una empresa matriz

Scotiabank con una marca fuerte y solidez que le permite un desarrollo rápido a nivel nacional e internacional.

Ahora bien, en la sede central ubicada en Lima y que es la matriz de todas las sedes se desarrolla el área de soporte al resto de oficinas, es decir su único trato es con los clientes internos, otras sedes de la empresa. Desde el 2016, con el propósito de mejorar el desempeño de los trabajadores de la sede central se establecieron unos parámetros de evaluación que les permitiría valorar cada unidad de la sede central.

La evaluación trimestral al cliente interno permite cuantificar el desempeño de los trabajadores a través de una encuesta aplicada a todos los trabajadores de la empresa Crediscotia, teniendo como principios poner primero a los clientes, ser embajadores de la financiera, ser transparentes, brindar seguridad y desempeñarse honesta e íntegramente.

Los resultados de la evaluación trimestral por dimensiones nos permiten conocer que la dimensión de Cliente Interno Q2, dio los siguientes resultados: Satisfacción del Cliente Q2 – 2020 de 48%, Compromiso y entusiasmo 83%, Recomendación eNPS 81% y 351 comentarios recibidos. Los resultados pueden medirse en tres tipos de métricas y en dos canales diferentes. Las métricas son en % de satisfacción, nivel de compromiso y eNPS y los canales son el canal de atención y el área de soporte.

En el porcentaje de satisfacción los canales de atención se mantienen en el porcentaje de satisfacción de 47% mientras que el área de soporte incremento su nivel de satisfacción en un 5% de 44% a 49%. En el nivel de compromiso los canales de atención se redujeron de 88% a 87% mientras que las áreas de soporte subieron del 73% a 78%. Finalmente, las eNPS en los canales de atención se redujeron en 2% del 85% al 83%, pasando de manera similar en las áreas de soporte pasan del 81% al 78%.

Considerando el diagnóstico inicial, sobre el tema a investigar se busca determinar el nivel de relación entre los resultados obtenidos de la encuesta Q2 y el

nivel de motivación que tienen las diferentes unidades de la empresa Crediscotia, trabajo que permitirá a la empresa poder desarrollar un plan que permita mejorar las métricas.

1.2 Trabajos Previos

Nivel Internacional

Medina (2017), logró identificar la incidencia que tiene la variable selección de personal sobre lo que es el desempeño laboral de los trabajadores de la organización LO&LO, reconocida empresa de cobranzas en Ecuador. El desarrollo de su investigación se pudo llevar a cabo debido a los niveles muy bajos de desempeño laboral que presentan los trabajadores, generando con esto altos niveles de insatisfacción laboral, así como también se evidencian bajos niveles de motivación. Medina a través de cuestionarios desarrollados a 50 colaboradores pudo contrastar y evidenciar lo que al principio observó, cada uno de los datos fueron analizados por medio del método de Chi Cuadrado, el mismo que permitió comprobar la hipótesis desarrollada por el autor. Al finalizar el estudio, se llegó a la conclusión que para poder mejorar los niveles presentes de desempeño laboral tendrían que desarrollar un mejorado sistema de selección de personal, el mismo que asegure conseguir la adaptación eficiente del personal nuevo a la empresa así como también que se encuentre correctamente capacitado para el desarrollo eficiente de sus funciones y responsabilidades del cargo, de esta manera se podrá reemplazar los niveles actuales de insatisfacción laboral por métodos enfocados en la motivación.

Sánchez (2020), en su estudio enfatiza que la gestión del talento humano es considerada como la columna vertebral de las empresas y que cualquiera que sean las decisiones que se tomen o se adapten pueden o no afectar a toda la estructura de la organización de forma positiva o quizá negativa. Sánchez optó por analizar como es que el proceso de reclutamiento y selección incide sobre lo que es la rotación del personal en la empresa Sepronac ubicada en la ciudad de Quito. Por medio de su estudio buscó de cierta forma poder corregir las funciones actuales y añadir procedimientos formales con la intención de retener y mantener a trabajadores adecuados. Se tuvo como muestra del estudio a 25 jefes de cada departamento y 250 trabajadores de la empresa, dicha investigación fue considerada como descriptiva de

acuerdo con el enfoque de estudio y de tipo correlacional. Al concluir dicha investigación se logró identificar que los procesos y las practicas que se desarrollan para poder seleccionar al personal de la empresa se realizan de una forma tradicional, la misma que guarda una estrecha relación con lo que respecta a la rotación del personal.

Hernández (2019), su estudio buscó identificar y desarrollar como propuesta un completo proceso de selección de personal por competencias, resaltando la importancia de dicha propuesta y de cómo podría favorecer a las empresas. Particularmente, Hernández diseñó un modelo para la empresa Mundo Digital Bca, a fin de precisarla como propuesta de ejecución para dicha empresa, esto debido a que se observó una gran variedad de problemas ocasionadas por no contar ni desarrollar un correcto proceso de selección. El estudio fue una investigación de tipo descriptivo y de enfoque cuantitativo, con respecto al diseño este fue no experimental. Al desarrollo de la propuesta frente al problema observado, se tuvo en primer lugar la identificación del actual proceso de selección que desarrolla dicha empresa, siguiendo con la elaboración de un adecuado organigrama, ya que la empresa no contaba con ello. Se siguió con el diseño de un MOF, el mismo que se estructuró de forma correcta y detallada, así como también el establecimiento de las competencias de cada puesto, con lo anteriormente detallado se presentó a la empresa la propuesta llamada Manual de Selección de Personal por Competencias.

Benalcázar (2020), para su investigación optó primero por estudiar de forma independiente las variables por separado, para después poder relacionarlas y de esta forma precisar si es que llega o no a existir una correlación entre ambas. Para dicho estudio se contó con la participación de 225 trabajadores de la empresa Luminex Resources, de las cuales se precisó que la muestra de estudio fue 48 colaboradores. De acuerdo con Benalcázar, la empresa durante el desarrollo del estudio no contaba con la realización de una evaluación de desempeño, además se analizaron los niveles de satisfacción laboral para cada uno de los colaboradores de manera personal. Al momento de desarrollar la comparación entre las dos variables de estudio, se prosiguió con el desarrollo de la correlación, dando como resultado una correlación débil, generando así una relación que se denomina inversa, es decir mientras una de

las variables aumenta la otra llega a disminuir, por lo general esto implica que las dos no se relacionan. a manera de conclusión, se les llegó a recomendar a los gerentes de la empresa desarrollar una amplia retroalimentación con la intención que los colaboradores lleguen y puedan estar informados sobre los resultados obtenidos, de la misma forma desarrollar capacitaciones o talleres que permitan disminuir las debilidades identificadas en la evaluación de desempeño.

Contreras y Parra (2017), por medio de su trabajo buscaron analizar y rediseñar los procesos de selección de personal para la organización DIVICONSTRU S.A., debido a que, durante el desarrollo de la investigación, el autor detectó algunas situaciones que estuvieron afectando el desarrollo eficiente de la administración del personal en la empresa, de acuerdo con ello la finalidad de dicho estudio fue la de diseñar una adecuada propuesta que pueda erradicar los problemas que se presentaron. Contreras y Parra desarrollaron un completo análisis en cuanto al proceso que realiza la empresa para seleccionar a su personal, el estudio conllevó a precisar que fue de tipo descriptivo, esto por ser de carácter cuantitativo y cualitativo, por lo mismo se han detallado cada uno de los alcances presentes en la empresa si la alteración de ninguna variable de estudio. Además, se encuestaron a la totalidad de la población en la empresa y se aplicó una entrevista a los gerentes de la organización. Finalmente se rediseñó el proceso de selección de personal por medio de la implementación de un área de recursos humanos a fin de incrementar la eficiencia de la selección de los colaboradores.

Nivel nacional

Haymee (2017), mediante su estudio se identificó la relación entre el proceso de selección de personal con el desempeño laboral en la empresa de construcción GyQ ubicado en la ciudad de Huancayo. Tomando en cuenta lo que Haymee detalla en su estudio, dicha investigación fue considerada como de tipo básica, enfatizando que su nivel fue correlacional. En cuanto a la realización de la tesis, se delimitó que la población lo conformaron 17 trabajadores de la empresa constructora. A dicha muestra se le desarrollaron dos cuestionarios. Los datos de información fueron procesados por medio de un programa estadístico SPSS, el mismo que permitió llegar a precisar la correlación existente entre ambas variables. En términos generales se

pudo concluir que la relación entre la variable proceso de selección y la variable desempeño laboral es directa y significativa, esto se contrasta con lo encontrado por medio de los cuestionarios, es decir la mayoría de los trabajadores están en total desacuerdo con el desarrollo de proceso de selección, y que necesariamente se tiene que mejorar los niveles de desempeño laboral. A modo de recomendación lo que indica el autor es mejorar y rediseñar el proceso de selección para el personal de la empresa, a fin de garantizar un mejorado desempeño laboral en la organización.

Ancasi (2019), para el desarrollo de su investigación consideró como objetivo principal identificar y determinar la relación que existe entre la selección del personal con el desempeño laboral en los trabajadores de una empresa del sector público, y para poder asegurar el desarrollo correcto e indiscutible de su tesis lo contrastó con los diferentes aportes teóricos que hablan sobre las dos variables de análisis. Con respecto a la obtención de datos representativos para ambas variables se emplearon un cuestionario y una entrevista respectivamente, es importante resaltar que cada dato conseguido fue procesado por medio del SPSS y tanto el cuestionario como la entrevista se validaron correctamente. Consecuentemente al finalizar el estudio se llegó a la conclusión que el proceso de selección del personal de la Municipalidad gran parte de la muestra encuestada afirman que es malo, así mismo con respecto al desempeño laboral el 69% del personal reconoce que es deficiente, por consiguiente se pudo demostrar que ambas variables se relacionan entre sí, además se propuso a la Municipalidad realizar algunos lineamientos para el proceso de selección a fin de garantizar un mejor desarrollo del desempeño laboral.

Guevara y Villanueva (2019), el desarrollo de su investigación conllevó a buscar y determinar la relación entre el proceso de selección de su personal con el desempeño que desarrollan sus trabajadores para la empresa Exclusiva S.R.L. El estudio fue considerado como de tipo básico, y por su desarrollo fue aplicativo, para dicho estudio se trabajó con 57 colaboradores de la empresa, a las cuales se les logró aplicar un cuestionario estructurado tomando como base las variables de estudio además dichas interrogantes fueron procesadas con respuestas bajo la escala de Likert. Para el estudio se formularon dos hipótesis, y al concluir dicha investigación se llegó a determinar que no existe relación alguna entre ambas variables, por

consiguiente, el proceso de selección que desarrolla o lleva a cabo la empresa Exclusiva S.R.L no puede determinar el desempeño laboral que existe dentro de ella. Lo que a manera de recomendación detallan los autores es la de evitar relaciones verticales entre lo que son los jefes de cada área con los colaboradores de menos rango, con la intención de mejorar el desempeño de los colaboradores.

Portuondo (2018), realizó su estudio a fin de conocer como es que la selección del personal llega a relacionarse con el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital Veintiséis de Octubre. El estudio se estructuró bajo un diseño no experimental, además se tomó en cuenta que fue de tipo descriptivo y correlacional debido al objetivo central anteriormente mencionado. En referencia a la población que se necesitó durante el desarrollo de esta investigación, se conoció que fueron 150 los colaboradores totales de la empresa estatal de los cuales solo se trabajó con una muestra de 98 trabajadores. Con respecto a las técnicas empleadas para obtener información, se utilizaron una encuesta y una entrevista, así mismo la información fue corroborada por el autor, llegando a la conclusión que la relación entre ambas variables fue positiva significativa, es decir el proceso de selección del personal si se relación de forma significativa con el desempeño de los colaboradores, en pocas palabras es necesario entender la importancia que desarrolla o que tiene la realización de una correcta etapa de reclutamiento en el desempeño laboral del personal para la municipalidad.

Manco (2018), detalla que la finalidad de su estudio fue la de establecer la relación entre lo que corresponde al reclutamiento y selección del personal con el desempeño laboral solo para el área de Patología en el hospital Hipólito Unanue. Para la realización del estudio se contó con la participación de 98 colaboradores de dicho departamento, además se consideró como un estudio de tipo no experimental y correlacional. La información fue otorgada por medio de un cuestionario desarrollado a los trabajadores de dicho hospital, el instrumento estuvo conformado por 25 interrogantes sobre la primera variable y 35 mas para la variable desempeño. En concordancia a los datos obtenidos y analizados adecuadamente se llegó a la conclusión que, si existe relación entre ambas variables, puesto entonces que el desempeño laboral si se encuentra relacionado con el reclutamiento y selección de

los trabajadores, así mismo se les recomendó a los gerentes del hospital diseñar un mejor manual de reclutamiento y selección del personal a fin de garantizar el ingreso de personas idóneas a los puestos requeridos.

Nivel local

Torre (2021), a raíz de las deficiencias que presentaba la municipalidad del distrito de la Victoria en cuanto a la gestión de su talento humano, Torre decide desarrollar su investigación y precisar como objetivo principal diseñar e implementar un modelo de proceso de selección de personal para incrementar la mejora del desempeño laboral de sus colaboradores para la Municipalidad del distrito de La Victoria. El estudio constó de varios puntos, teniendo como primer aspecto el tipo de investigación, el mismo que fue descriptivo y propositivo, siguiendo con el diseño el cual fue no experimental. Durante el desarrollo se trabajó con una población de 200 colaboradores, de los cuales sólo optaron por encuestar y tomar como dato de la muestra a 100 trabajadores. Fue de gran importancia la aplicación de un cuestionario como instrumento para la obtención de información, como conclusión se pudo determinar que el desempeño de los colaboradores de la municipalidad de La Victoria es totalmente ineficiente, esto se debe a que los trabajadores no se encuentran correctamente asignados al área que les corresponde, es decir ambas variables se relacionan la una con la otra, lo cual también implica que a medida que la variable selección de personal mejore, el desempeño laboral mejorará respectivamente.

Tapia (2021), argumenta que su estudio propuso el desarrollo de un modelo de selección de personal a fin de mejorar los niveles presentes de productividad laboral en los trabajadores de la Municipalidad de La Victoria. El estudio de acuerdo al aspecto metodológico fue de tipo básico, abordando un diseño no experimental. En cuanto a la población estudiada esta fue de 43 trabajadores de la organización estatal, a los cuales se les desarrolló un cuestionario bajo la escala de Likert. Finalmente, con respecto al objetivo de dicho estudio, se pudo precisar que, de acuerdo a los encuestados, el nivel de productividad de los trabajadores de la municipalidad es totalmente ineficiente, por consiguiente, se detalló el modelo de selección de personal adecuado para la Municipalidad de La Victoria.

Chirinos (2017), en su estudio recalca la importancia que desarrolla una buena selección de personal, por ello consideró como objetivo principal elaborar una estrategia de selección de personal con la finalidad de mejorar los índices de desempeño laboral en la Universidad Privada de Chiclayo. Chirinos detalla que su estudio es una investigación totalmente de diseño no experimental, además aplicó un cuestionario como instrumento para obtener información sobre ambas variables. En cuanto al análisis de dicha información, lo pudo realizar por medio del programa estadístico SPSS, de manera que se consiguieron los resultados concluyentes como por ejemplo, falencia al momento de cumplir con las responsabilidades de cada trabajador, por ello y por otros puntos que se lograron precisar en el estudio, se les recomendó a los gerentes de la empresa aplicar la estrategia que Chirinos diseñó a modo de propuesta en su totalidad a fin de garantizar el mejor e incremento de sus niveles de productividad laboral.

Alvarado y Monsalve (2017), afirman que debido a las dificultades y falencias observadas en la empresa Andina Construcciones y Representaciones Generales se realizó dicha investigación, además de no contar con un correcto proceso de selección de trabajadores, por ello es que el objetivo central de su estudio fue la de diseñar una mejor propuesta de selección de personal para incrementar los niveles de desempeño laboral en el personal de la empresa Andina Construcciones y Representaciones Generales S.R.L. De acuerdo al campo metodológico del estudio desarrollado, se conoció que el método empleado para la tesis fue el mixto, además de precisar que el tipo fue descriptivo y por la finalidad del estudio fue propositiva. La tesis culmina con el diseño completo de la propuesta de selección de personal, en aquella propuesta o modelo estructurado se presentan diferentes políticas y procedimientos los mismos que tendrán que ser aplicados adecuadamente, con su implementación se garantiza optimizar los niveles de desempeño laboral del personal de la empresa y mejorar la calidad de servicio.

Checalla y Pajuelo (2018), elaboraron estrategias basadas en las competencias del personal con la única finalidad de mejorar e incrementar los niveles presentes de desempeño de los trabajadores en una universidad. De acuerdo con el marco metodológico, la tesis empleó un diseño no experimental y el tipo de estudio

fue aplicativa, se contó con el apoyo de 50 trabajadores de la Universidad a los mismos se les logró aplicar la técnica de la encuesta por medio de un cuestionario. Como conclusión se tuvo que el desempeño de los colaboradores en la empresa es malo, además una vez aplicadas las estrategias propuestas por los autores se tuvo que el desempeño de los colaboradores mejoró, por consiguiente, las estrategias basadas en lo que respecta a las competencias influyen de manera directa en el mejoramiento de su desempeño laboral de los trabajadores de la Universidad en mención.

1.3. Teorías Relacionadas al Tema

1.3.1. Selección de Personal

La selección de personal implica el desarrollo de dos procesos que tienen que ver primero con el reclutamiento de personas y luego la incorporación de ellas a través de la selección (Chiavenato, 2002).

La fase de reclutamiento implica el análisis de necesidades de dotación de personas, la revisión de los formatos de tareas y funciones y en base a ello la confección de convocatorias abiertas al público con el fin de poder atraer a las personas mas talentosas para la organización (Alles, 2001). El reclutamiento puede tener dos formas de realizarse, se puede requerir personal del interior de la organización o también se puede recurrir a buscar afuera de la organización, en los diferentes colegios profesionales o en la oferta general de talento humano (Op. Cit, 2002).

Una vez realizada la actividad de reclutamiento, se procede a seleccionar de una manera rigurosa los candidatos posibles que tienen las características y competencias necesarias para realizar el trabajo (Op. Cit, 2002). Se resalta que el proceso de selección implica la comunicación de dos interesados, la organización y los candidatos, los cuales ambos desean verificar si los requerimientos o expectativas en juego van a ser cubiertos por las partes en juego. En este caso los candidatos desean aportar conocimientos y satisfacer necesidades y la organización desea obtener a los mejores talentos para la organización Op. Cit, 2002).

1.3.1.1 Concepto de Selección de Personal

De acuerdo con Chiavenato (2002) la selección es uno de los procesos principales que tiene la gestión de personas, funciona como un filtro y permite identificar mediante pruebas psicológicas y técnicas a las personas que guardan las condiciones necesarias para ser empleables. Se debe destacar que las condiciones, son requerimientos que la organización ha planificado y que desea verificar que se dan en los candidatos.

La selección de personal tiene como finalidad verificar si la persona que postula a un puesto de trabajo tiene condiciones en base a conocimientos, habilidades y actitudes para trabajar. La selección realiza el proceso en base a un predictor de comportamiento, permite proyectar si el candidato se adaptara a la cultura la organización y si podrá cumplir con los condiciones y exigencias de trabajo (Chiavenato, 2001)

De acuerdo con Chiavenato (2002) la selección utiliza el perfil de puesto, que es un documento que detalla las características que deben tener las personas que desarrollan el puesto, por lo cual la selección debe ser un proceso formal y planificado que debe cubrirse a cabalidad con el fin de verificar que el candidato posee ciertas habilidades para desarrollar las funciones del perfil de puesto.

Por lo tanto, la selección es un proceso de verificación o de comparación entre las especificaciones del puesto de trabajo y las competencias o habilidades que exhibe el candidato que postula (Op. Cit, 2002). En este sentido se debe entender que la aplicación de ciertas pruebas psicométricas y técnicas permiten verificar que, si las especificaciones del perfil de puesto de la organización exceden las competencias del candidato, este no será seleccionado, mientras que si sucede lo contrario, el candidato pasa a ser seleccionado y contratado por la organización (Op. Cit, 2002).

Finalmente se puede destacar que el proceso de selección de personal recae sobre la responsabilidad de ciertas áreas de la organización, por naturaleza esta tarea debe ser ejecutada por el área de gestión de personas, o en su defecto, si la

organización no se encuentra especializada, es necesario que la selección sea tercerizada mediante empresas especializadas en talento humano (Op. Cit, 2002).

1.3.1.2 Técnicas de Selección de Personas

Las técnicas son un conjunto de pasos especializados que han sido probados que funcionan y que permiten obtener predictores del comportamiento de un colaborador (Chiavenato, 2002).

Chiavenato (2002) destaca las siguientes técnicas de selección:

a. Entrevistas de Selección: es una de las técnicas mas utilizadas por las gerencias, generalmente la entrevista de selección es una de la ultimas técnicas que se aplica a la terna de selección de candidatos. La entrevista se conforma por una serie de preguntas abiertas que tienen como finalidad verificar comportamientos anteriores que certifiquen que el colaborador tiene cierta competencia.

b. Pruebas de Conocimiento o Capacidad: son pruebas específicas que miden puntualmente las capacidades de razonamiento matemático o verbal que tienen los candidatos. Esta prueba tiende a verificar la madurez de competencias duras.

c. Pruebas Psicométricas: son pruebas validadas a nivel internacional, se utilizan para medir aspectos psicológicos como personalidad o temperamento.

d. Técnicas de Simulación o Role Playing: son las técnicas mas modernas que se orientan a modelar una realidad practica simulada para verificar en escenarios supuestos si los colaboradores tienen ciertas competencias laborales.

1.3.1.3 Modelo de Gestión de Recursos Humanos (RRHH) por Competencias

El incremento de la competitividad entre las organizaciones ha ocasionado buscar ventajas competitivas en los recursos humanos que tiene la organización. Este contexto implica que los procesos de selección sean cada vez mas exhaustivos y

planificados con respecto a las predicciones de competencias y desempeño laboral (Mertens, 1996 en Díaz y Arancibia, 2002, pág. 207).

La exigencia de competencias en los colaboradores implica que las áreas de gestión de personas adquieran mayor protagonismo en la elaboración y confección de procesos de selección, que también implica la gestión de programas de capacitación que permitan integrar y mejorar el desempeño laboral de los colaboradores (Dutra, s/f en Mertens, 1996).

Sostiene que el futuro de la gestión de personas se integrara cada vez mas en la integración y desarrollo de competencias en los colaboradores de la organización (Mitrani, Dalziel y Suárez de Puga, 1992).

Al respecto, Mertens (1996) informa que el modelo de gestión por competencias surge en los años 80, producto del crecimiento económico de algunos bloques en el mundo. Los modelos de gestión por competencias se orientan a mejorar el desarrollo socioeconómico y rentable de las organizaciones, también permite gestionar en el tiempo a las personas con la finalidad de incrementar la capacidad intelectual, también permite mejorar las capacidades de adaptación que tienen las personas ante contextos cambiantes.

El modelo de gestión por competencias es en si mismo un modelo que permite encontrar en los colaboradores los conocimientos necesarios para el desarrollo de las actividades organizacionales con éxito. En este sentido el modelo de competencias incrementa el capital humano y capital intelectual que tiene la organización.

El modelo de gestión por competencias también permite que los procesos de selección sean mucho más eficientes debido que la contratación de los candidatos se realiza en base a condiciones evidentes de comportamiento como lo puede ser una competencia específica.

El modelo de gestión por competencias garantiza que los colaboradores tengan un mejor desempeño y también permite bajar los índices de rotación que se

evidencian en los colaboradores producto de variaciones en la adaptación con la cultura de trabajo.

1.3.1.4.1 Aproximaciones al Concepto de Competencia Laboral

El concepto de competencia ha sido estudiado ampliamente por diversas ciencias, entre ellas la psicología, educación y últimamente en los temas empresariales. Cada ciencia ha ido aportando diferentes connotaciones a los conceptos, por lo cual ahora es más rico y amplio tema. (Fletcher, 2000b)

En definitiva, las ciencias empresariales han interiorizado la importancia de gestionar competencias a lo largo de la vida del colaborador, por lo tanto, se hace necesario incluirlas en los modelos de gestión por competencias (Horton, 2000; Mertens, 1996, en Díaz y Arancibia, 2001). Debido a la incorporación de las competencias en el ámbito empresarial, han surgido definiciones más cercanas para contextualizar el término dentro de ambientes laborales (Díaz y Arancibia, 2001).

La competencia implica una serie de conductas que muestra una persona, que hace evidente que tiene ciertos expertises para realizar trabajos de una manera sobresaliente, estos expertises son los relaciones al manejo de un concepto, una habilidad manual o la realización de una destreza muy sobresaliente (Op. Cit., 2001).

Por su parte Hoffman (1999, en Díaz y Arancibia, 2001) detalla que las competencias laborales son una triada que se basan en la conjunción de conceptos, habilidades y modos de ser que tienen las personas para realizar un trabajo de manera altamente competente y sobresaliente. Las competencias se ordenan por niveles y responden directamente a la experiencia que tienen los colaboradores en relación a su vida de trabajo. En este sentido se hace evidente que los colaboradores que no han desarrollado vida laboral tienen algunas competencias que destacan por tener niveles iniciales. En cambio, los colaboradores que ya tienen una experiencia debida se caracterizan por mostrar ciertos comportamientos que evidencian manejos de algunos temas (Díaz y Arancibia, 2001).

También se puede destacar que una persona competente es aquella que exige un desempeño destacado, puesto que la persona ha adquirido ciertas habilidades, conocimientos y actitudes que lo hacen valioso y sobre saliente para un tipo de trabajo específico (Díaz y Arancibia, 2001).

1.3.1.6 Selección de Personas por Competencias

El ser humano es complejo, y se basa en una serie de comportamientos que juzgan su comportamiento o desempeño. El modelo de selección por competencias se basa en el análisis de comportamiento que demuestra el ser humano bajo una determinada acción, por tanto, el modelo de selección por competencias no es perfecto, sino que se orienta a verificar en base a una serie de pruebas que si el comportamiento que exhibe una persona se soporta en una serie de competencias adquiridas.

La selección por competencias se orienta a preparar mecanismos para verificar las competencias que tienen las personas (Mitrani, Dalziel y Suárez de Puga, 1992).

En este sentido, los sistemas de selección que se han descrito como los más eficientes comparten tres grandes objetivos: (Target-DDI, 2004).

Efectividad: se basa en la objetividad que tiene el proceso para garantizar de manera inequívoca que el candidato a contratar tiene las competencias planificadas en el perfil de puesto. Para garantizar la efectividad las áreas de recursos humanos deben planificar previamente el proceso de selección y emplear técnicas efectivas y validadas para realizar el proceso de selección.

Imparcialidad: los procesos de selección debe ser objetivos, y para realizar esa premisa es necesario que las personas del área de recursos humanos se mantengan al margen y no intervengan con juicios o simpatías en la selección de candidatos, por lo tanto, las personas del área de recursos humanos deben tener valores éticos y en caso la organización no tenga áreas de gestión, la selección debe ser llevada por terceros para garantizar la imparcialidad.

Aceptación: implica que la organización en general este convencida del funcionamiento de la selección por competencias, implica también que los líderes de la organización tengan la seguridad que la aplicación del modelo trae resultados positivos para la organización. La aceptación también implica que los colaboradores estén capacitados en el manejo de las terminologías de competencias y que sobre todo la organización se encuentra preparada para asignar presupuestos para el desarrollo de las futuras selecciones por competencia.

1.3.1.7 Ventajas y Desventajas del Proceso de Selección por Competencias

El proceso de selección por competencias no es infalible, pero los estudios demuestran grandes beneficios. Para ellos Lucia y Lepsinger (1999), destacan:

Ventajas

Permite la revisión exhaustiva de las condiciones, funciones, actividades y procedimientos que guardan los perfiles de puesto, también permite mejorar estas condiciones en base a un análisis de puesto (Lucia y Lepsinger, 1999).

La selección se hace mas exacta, al utilizar modelos con indicadores numéricos que permite medir el nivel de cada competencia (Mitrani, Dalziel y Suárez de Puga, 1992).

Reduce algunos costos, debido a que solo se somete a la aplicación de ciertas pruebas que se orientan a medir competencias (Lucia y Lepsinger, 1999).

Permite que los procesos de adaptación o la curva de aprendizaje sea mucho mas simple, debido a que la competencia hace mas real los posibles desempeños de los colaboradores (Bethell-Fox s/f en CDO Consulting Group, 2001).

Permite disminuir las tasas de abandono que tienen los colaboradores, o en su defecto el ausentismo (Bethell-Fox s/f en CDO Consulting Group, 2001).

Desventajas

Algunas desventajas se relacionan con la creación de competencias que responden directamente a la cultura de la organización, por lo cual estas competencias no son claves y muchas veces resultan difíciles de medir. (Wood y Payne, 1998).

Otra desventaja tiene que ver con el manejo de ciertas competencias claves al modelo de los procesos de selección, existen algunos candidatos que tienen mucha experiencia de participación en procesos de selección, por lo cual pueden imitar ciertos comportamientos que se pueden orientar a falsear ciertos tipos de comportamientos (Op. Cit., 1998).

Finalmente, una gran desventaja es que algunos modelos de competencias no se mantienen actualizados, por lo cual es fácil imitar competencias, que deducen conductas positivas y que pueden ser recompensadas. Si los modelos de competencias no evolucionan, entonces se puede visualizar detenimiento en la gestión de competencias.

1.3.2. Desempeño Laboral

1.3.2.1 Concepto del Desempeño Laboral

Para Chiavenato (2002) el desempeño laboral es el reflejo de los colaboradores de como desarrollan sus quehaceres diarios en base a indicadores cuantitativos, como indicadores cualitativos, por tanto, el desempeño implica el cumplimiento inequívoco de los objetivos organizacionales

El desempeño laboral también se relaciona con indicadores de esfuerzos versus resultados. El desempeño laboral es un proceso donde los supervisores a cargo verifican que los objetivos planificados han sido cubiertos. Actualmente una de las formas de verificar el desempeño laboral es con algunas técnicas como la evaluación 360 y la evaluación 720 (Gomez& Tamayo, 2009).

1.3.2.2 Dimensiones del Desempeño Laboral

Werther, & Davis, (2000) establecen que, para evaluar el desempeño laboral, se pueden tomar diversos indicadores, entre ellos se puede resaltar las competencias en los ámbitos administrativos, mientras que los ámbitos de producción en masa se pueden utilizar indicadores orientados a medir costo hora/hombre.

Para Chiavenato (2007) cuando se evalúan los desempeños de las personas, se hace énfasis en el cumplimiento del perfil de puesto de trabajo y el desarrollo de las competencias laborales. Finalmente, Alles (2002) la evaluación de desempeño debe ser un proceso estructurado que debe tener en cuenta los siguientes principios:

Implicación

Las organizaciones que se orientan a tener un buen desempeño se caracterizan por dar poder a sus empleados, capacitarlos y hacerlos partícipes de las decisiones importantes teniendo en cuenta el nivel organizacional en que se encuentran. En general estas organizaciones también promueven que los intereses personales de cada miembro del equipo guarden concordancia con la visión en conjunto de la organización. Para medir la implicación se debe tener en cuenta lo siguiente:

Empowerment es la facultad que tienen los líderes de la organización de delegar autoridad a algunos miembros del equipo con el fin de realizar diversas tareas. Esta autoridad implica algunas competencias de supervisión y verificación, pero no genera responsabilidad final en el trabajo, es necesario destacar que se puede delegar autoridad, pero no responsabilidad.

Trabajo en equipo los colaboradores que se sienten implicados con la organización muestran lazos afectivos y compromiso con la organización, lo cual permite una mejor articulación en el trabajo en equipo. El trabajo en equipo es aquella competencia que tienen algunos colaboradores para coordinar con diferentes personas, acciones que se destinan en la consecución de un objetivo

Desarrollo de capacidades las organizaciones que desean obtener buenos índices de desempeño deben destinar el suficiente presupuesto para garantizar que los colaboradores se encuentren capacitados y que permitan desarrollar las actividades de manera correcta.

Consistencia

Este indicador se relaciona con la cultura que se practica dentro de las organizaciones, las organizaciones consistencias proponen acciones y las respaldan en el día a día con el fin de garantizar ambientes positivos y mantener un nivel alto de satisfacción laboral. La consistencia implica que los valores que se practican en la organización deben orientarse a priorizar el talento humano, también implica a mantener a los talentos humanos y evitar sus respectivas fugas.

Valores centrales: existe en la organización un conjunto de valores axiológicos que mueven a los colaboradores, estos valores son compartidos por todos los integrantes de la organización.

Acuerdo: los colaboradores coordinan entre ellos, mantienen lazos de comunicación y priorizan la solución de cualquier conflicto, tratando de sopesar puntos de vistas para llegar a acuerdos comunes.

Coordinación e integración: se priorizan diferentes canales de comunicación, tanto verticales como horizontales con el fin de trasladar información relevante y lograr la coordinación de ideas entre los diferentes niveles organizacionales.

Adaptabilidad

La rápida adaptación es una competencia fundamental que orienta a la organización a lograr a estructurarse en base a los contextos de la realidad de una situación específica. En este sentido la adaptabilidad consiste en dejar de hacer las cosas de una forma aprendida y empezar a hacer cosas en base a nuevos criterios, que de una u otra forma implica salir de la zona de confort.

Orientación al cambio: es la competencia que se encarga de verificar las realidades situaciones y tomar las precauciones debidas para una rápida adaptación, esta competencia tiene un alto grado de pro actividad.

Orientación al cliente: es necesario tener en cuenta que las necesidades de los clientes son las mas cambiantes, por lo tanto, las necesidades de los clientes deben ser el foco que guía las acciones de la organización.

Aprendizaje organizativo: se basa en que la organización se encuentra en aprendizaje continuo que rescata que toda la realidad ofrece posibilidades de mejora para seguir creciendo.

Misión

Es el propósito general que tiene la organización, define lo que se vende, lo que se atiende y como se debe ejecutar, la misión integra todos los esfuerzos que hacen los colaboradores y garantiza el logro de la visión en general. La misión integra los objetivos estratégicos con los objetivos personales que tiene cada colaborador. Cuando las organizaciones se encuentran comprometidas con el desempeño laboral, las misiones son promovidas y comunicadas en todos los niveles con el fin de mejorar el rendimiento en general. Los indicadores que integran la misión son:

Dirección y propósitos estratégicos: la misión debe orientar a objetivos que se deben conseguir en el largo plazo, define las acciones generales a seguir.

Metas y objetivos, la misión implica el desglose de lo que se hace en función de una situación que se puede adquirir en largo plazo.

Visión, finalmente la visión es el estadio que la empresa quiere lograr en largo plazo, implica un análisis de la situación actual para lograr una situación futura.

1.3.2.3 Objetivos de medir el Desempeño Laboral.

Chiavenato, (2007) explica algunos objetivos de medir el desempeño laboral:

Permite la verificación de aprendizajes diversos de los colaboradores para realizar ciertos tipos de trabajo.

Permite recomendar los movimientos verticales u horizontales de los colaboradores dentro de la organización.

La medición del desempeño laboral también es un indicador que permite tomar decisiones de emprender programas de capacitación con el fin de mejorar competencias laborales.

La medición del desempeño laboral también permite verificar el potencial de cada colaborador con el fin de elaborar planes de sucesión dentro de la organización. También permite tomar en cuenta la reingeniería de ciertos procesos que se ejecutan

1.4 Formulación del Problema

¿Qué relación existe entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019?

1.5 Justificación e importancia del Estudio.

Justificación teórica: Hernández (2000) afirma que las importancias teóricas de una investigación ocurren cuando estas se orientan proporcionar nuevos alcances sobre algunos contenidos ya estudiados. Para el caso de la investigación se toma en cuenta las teorías clásicas de la selección de personal aplicadas a realidades peruanas, también la investigación toma como problemas las evaluaciones de desempeño laboral que realiza la entidad financiera, y como un proceso de selección mas estructura permite ser un predictor de futuros desempeños de los colaboradores.

Justificación Metodológica: Desde un punto de vista metodológico, se utilizo el enfoque cuantitativo, siendo el aspecto descriptivo el que prevalece para describir el nivel de desempeño laboral y proponer un plan de selección por competencias para solucionar desfases en el desempeño laboral en general.

Justificación Práctico: el estudio aporta hallazgos importantes sobre la selección de competencias con el fin de mejorar el rendimiento de los colaboradores con respecto a los comportamientos que evidencian en el trabajo diario.

Justificación social: Este estudio sirve para futuros investigadores que quieran indagar sobre los temas de selección y desempeño laboral.

1.6 Hipótesis

H1: Si existe relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

H0: No existe relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo general

Determinar el grado de relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

1.7.2 Objetivos específicos

Identificar el nivel de la selección por competencias de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

Identificar el nivel de las dimensiones: Efectividad, Imparcialidad y Aceptación de la Selección por Competencias de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.

Identificar el nivel de los elementos: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

CAPÍTULO II: MATERIAL Y MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de la Investigación

Tipo de investigación

El presente trabajo de investigación tuvo a fin describir los por menores que caracterizan a los procesos y actividades de selección de personal y desempeño laboral dentro del banco.

Para Arias (2012) el nivel descriptivo expone el comportamiento de las variables en una realidad problemática, señala los detalles mínimos que permiten el estudio de la variable.

El estudio también se orienta a encontrar las relaciones que suscitan entre la selección por competencias y el desempeño laboral. Por la cual la investigación también tiene un nivel correlacional. Arias (2012) explica que el nivel correlacional hace uso de la estadística inferencial.

Diseño de la investigación

Debido a que la recolección de datos se hizo en un período de tiempo determinado, y debido a que las variables permanecieron de manera inalterable, la investigación es no experimental y transversal.

Para Malhotra (2008) los no experimentos se caracterizan por no alterar las situaciones iniciales de los problemas encontrados en la realidad problemática.

M → O → P

Dónde:

M: Elementos muestrales

O: Observación de la realidad

P: Propuesta de investigación

2.2. Población y Muestra

Población

Según Tamayo y Tamayo (2003) define a la población como el total del universo el cual se tomará para desarrollar el estudio de la investigación, los integrantes de la población determinada tienen al menos una característica en común, una vez estudiada genera datos los cuales sirven para la investigación. (p.176)

En la presente investigación la población será el total de los colaboradores de la Sede Central de Crediscotia, es decir el total de los 94 colaboradores.

Muestra

Bajo esta premisa se estudió a toda la población de la Sede Central de Crediscotia, que son 94 colaboradores administrativos.

2.3. Variables y Operacionalización

Variable: Selección por competencias.

Definición Conceptual:

De acuerdo a Chiavenato (2002) la selección es uno de los procesos principales que tiene la gestión de personas, funciona como un filtro y permite identificar mediante pruebas psicológicas y técnicas a las personas que guardan las condiciones necesarias para ser empleables. Se debe destacar que las condiciones, son requerimientos que la organización ha planificado y que desea verificar que se dan en los candidatos.

Variable: Desempeño Laboral

Definición Conceptual:

Para Chiavenato (2002) el desempeño laboral es el reflejo de los colaboradores de como desarrollan sus quehaceres diarios en base a indicadores cuantitativos, como indicadores cualitativos, por tanto, el desempeño implica el cumplimiento inequívoco de los objetivos organizacionales

Tabla 1*Operacionalización de la variable Selección por Competencia*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índice	Técnica e Instrumento		
Selección por Competencia	Efectividad	Nivel de Efectividad	1	Escala de Likert:	Técnica:		
			2	a.Muy favorable.	Encuesta. Instrumento: Cuestionario		
			3	b.Favorable.			
			4	c.Media.			
			5	d.Desfavorable.			
	Imparcialidad	Nivel de Imparcialiad	6	e.Muy desfavorable.			
			7				
			8				
			9				
			10				
			11				
			Aceptación	Nivel de Aceptación.	12		
					13		
					14		

Fuente: Target-DDI (2004)

Tabla 2*Operacionalización de la variable Desempeño laboral*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Índice	Técnica e Instrumento
Desempeño Laboral	<i>Implicación</i>	Empowerment.	1	Escala de Likert:	Técnica:
		Trabajo en Equipo.	2	Muy de acuerdo	Encuesta.
		Desarrollo de Capacidades.	3	De acuerdo	
			4	Indiferente	Instrumento:
			5	En desacuerdo.	Cuestionario
			6	Muy en desacuerdo.	
			7		
			8		
			9		
			10		
	<i>Consistencia</i>	Valores Centrales.	8		
		Acuerdo.	9		
		Coordinación e integración.	10		
			11		
			12		
			13		
			14		
			15		
			16		
			17		
<i>Adaptabilidad</i>	Orientación al cambio.	15			
	Orientación al cliente.	16			
	Aprendizaje organizativo.	17			
		18			
		19			
		20			

		21
	Dirección y propósitos estratégicos.	22
	Metas y Objetivos.	23
<i>Misión</i>	Visión.	24
		25
		26
		27
		28

Fuente: Deninsos (2001)

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad

Técnicas de recolección de datos

Para el desarrollo de la investigación se determinó que la técnica de recolección de datos empleada fue la encuesta o también llamada técnica de investigación de campo.

Del Cid et al. (2007), señalan que la encuesta está conformada por un conjunto de métodos sistematizados los cuales proporcionan obtener datos e información precisa ya sea de manera escrita o verbal sobre una determinada muestra de estudio, en esencia se basan en obtener información sobre una determinada característica de todos los integrantes de la muestra como pueden ser sobre valores, actitudes, conductas, así como también las relaciones con su entorno ya sea social o empresarial (p.85).

Instrumentos de recolección de datos

En cuanto a la utilización del instrumento de obtención de información, para la tesis en desarrollo se empleará el instrumento llamado cuestionario, la cual se caracteriza ya que en su estructura se emplean una cantidad de preguntas.

Según Del Cid et al. (2007), los ítems presentes en el cuestionario generalmente se presentan en forma de preguntas, las cuales forman parte importante del esquema del cuestionario y por medio de ellas se obtiene información necesaria. (p.109)

En cuanto al tipo de escala de medición empleada, para la investigación desarrollada se hará uso de la escala de Likert.

Según García, Aguilera & Castillo (2011), detallan que la escala de Likert es aquel instrumento el cual, por medio de una valoración, mide actitudes y valores en cuanto a las diferentes preguntas realizadas, cada una de las interrogantes estructuradas posee un valor igual, en donde los participantes e integrantes de la

muestra responden señalando si están de acuerdo o desacuerdo, generalmente la escala de Likert posee cinco categorías de respuesta, aunque suelen ser tres o nueve hasta más.

Confiabilidad

Para hallar la confiabilidad se utilizó el coeficiente de alfa de Cronbach

Confiabilidad del instrumento

Tabla 3

Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	0.92
------------------	------

Fuente. Elaboración propia

La aplicación del alfa de Cronbach brinda como resultado un total de 0.92, este resultado es mayor al valor 0.80 que es necesario para considerar a los diferentes ítems del instrumento válidos. Por lo tanto, se puede afirmar que el instrumento presenta validación interna y es confiable.

2.5 Procedimiento de análisis estadísticos de datos

Recolección de datos

Para poder obtener la información necesaria se visitará a los colaboradores de la empresa en cada uno de sus puestos de trabajo, con la finalidad de aplicar a cada uno el instrumento estructurado. Toda la información que se recabe por medio de la aplicación del instrumento será analizada de acuerdo con lo siguiente:

Paso 1: Determinar el programa que se necesitará para realizar el análisis respectivo, en este caso se empleará el programa estadístico Statical Package for the Social Sciense (SPSS 24) por medio del programa se podrá conseguir todas las tablas y figuras las cuales generalmente poseen frecuencias y medidas. Por medio del programa estadístico se podrá establecer y ejecutar las correlaciones de las dos variables de estudio, con la finalidad de lograr los objetivos establecidos.

Paso 2: Puntuar con valores las escalas de respuestas.

Paso 3: Analizar con estadística

2.6 Criterios éticos

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) exponen los siguientes criterios relacionados con la ética.

El principio de libertad y responsabilidad, los colaboradores de la entidad no fueron obligados a llenar los cuestionarios, los colaboradores aceptaron por libre albedrío su afirmación de participar en la investigación.

La confidencialidad, para el desarrollo de la investigación, el investigador ha indicado que la información recogida solo servirá para fines académicos y la información se mantendrá en absoluta reserva.

La confirmabilidad, todos los datos recogidos fueron probados por métodos estadísticos y en todo momento se ha buscado el juzgamiento por expertos.

2.7 Criterios de rigor científico

Noreña, Alcaraz, y Rojas (2014) indican los siguientes criterios éticos los cuales se pueden aplicar a las investigaciones:

Credibilidad: los instrumentos fueron probados por expertos y pruebas estadísticas que se orientaron a verificar su utilidad para medir los datos.

Transferibilidad: los datos sirven para desarrollar futuras investigaciones, debido a la probidad de los datos.

Dependencia: Procurar que los instrumentos guarden relaciones con los constructos de las variables

Confirmación: validar con datos numéricos, la validez de los cuestionarios

CAPÍTULO III: RESULTADOS

CAPÍTULO III: RESULTADOS

3.1. Resultados de tablas y figuras

Resultados de la encuesta aplicada a 46 colaboradores de la Sede Central de Crediscotia, ubicada en Lima 2020.

Variable: Selección Por Competencias.

Tabla 4

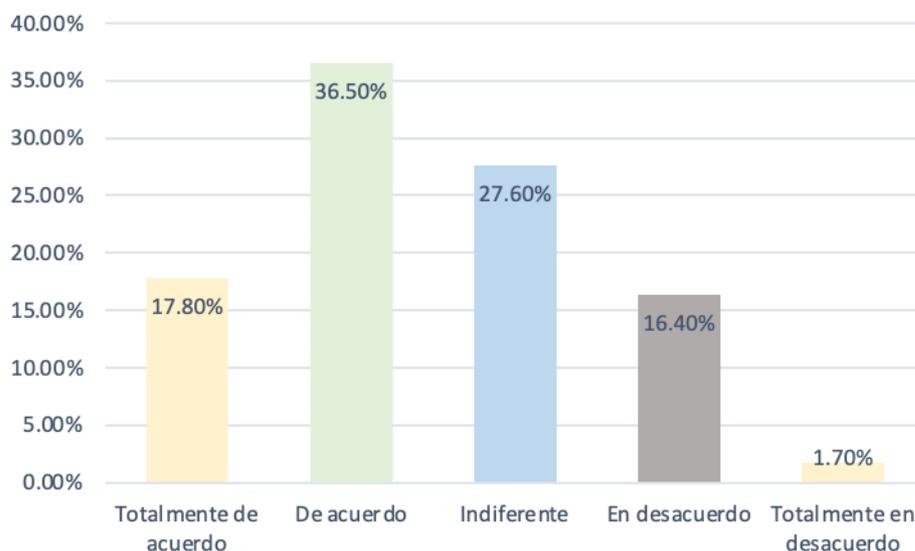
Niveles selección por competencias

Niveles	N	%
Totalmente de acuerdo	16.7	17.8%
De acuerdo	34.3	36.5%
Indiferente	25.9	27.6%
En desacuerdo	15.5	16.4%
Totalmente en desacuerdo	1.6	1.7%
Total	94	100,0%

Fuente. Elaboración Propia.

Figura 1

Niveles selección por competencias



Nota: se puede apreciar que el 17.8% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 36.5% están de acuerdo, el 27.6% están regularmente de acuerdo, el 16.4% están en desacuerdo y finalmente el 1.7% están muy en desacuerdo.

Variable: Desempeño Laboral

Tabla 5

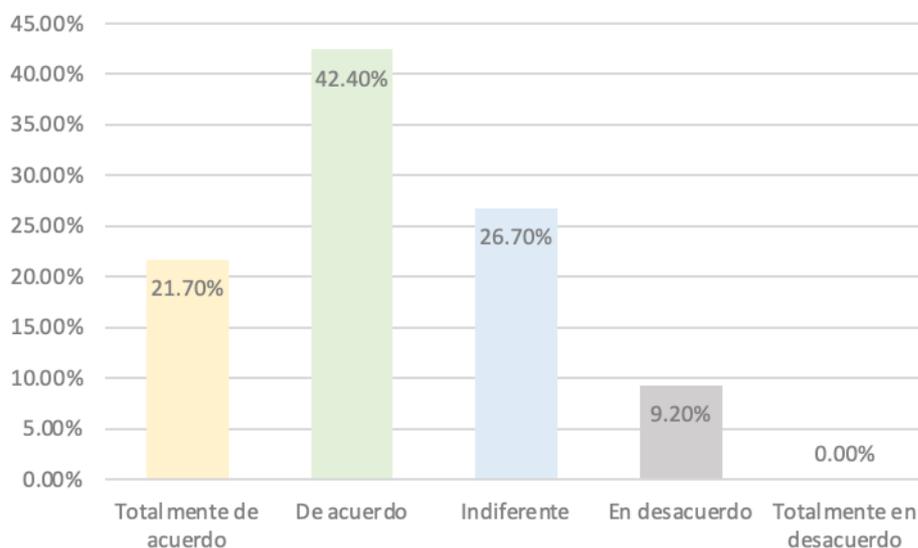
Niveles desempeño laboral

Niveles	N	%
Totalmente de acuerdo	20.4	21.7%
De acuerdo	39.9	42.4%
Indiferente	25.1	26.7%
En desacuerdo	8.6	9.2%
Totalmente en desacuerdo	0.0	0.0%
Total	94	100,0%

Fuente. Elaboración Propia.

Figura 2

Niveles desempeño laboral



Nota: se puede apreciar que el 21.7% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 42.4% están de acuerdo, el 26.7% están regularmente de acuerdo, el 9.2% están en desacuerdo y finalmente el 0.0% están muy en desacuerdo.

Tabla 6*Correlación de variables*

Variables	Estadísticos		
	r	Sig. (p)	
Selección por Competencias as	.821	.001	**
Desempeño Laboral			

Fuente. Elaboración Propia.

**p <,01;

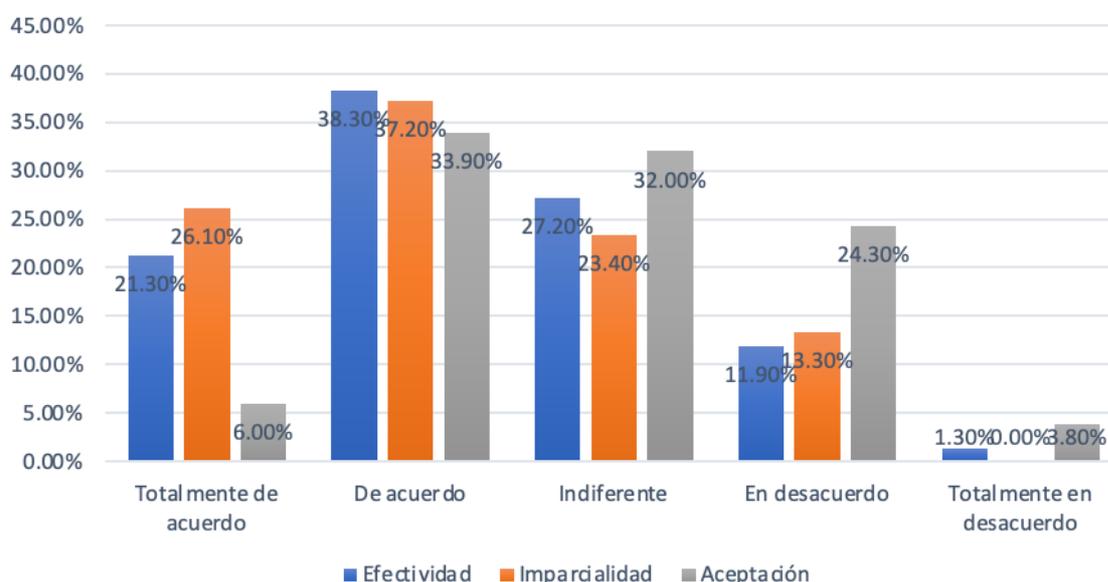
Interpretación.

Se aprecia una correlación directa y altamente significativa ($p <,01$) entre las variables Selección por Competencias y Desempeño Laboral, debido a que el indicador de r es 0.821, con un sig bilateral de 0.001. Por tanto, se acepta la H1: Si existe relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019 y se descarta la H0: No existe relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

Tabla 7*Según los niveles de los factores de selección por competencias*

	Efectividad		Imparcialidad		Aceptación	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Totalmente de acuerdo	20.0	21.3%	24.5	26.1%	5.6	6.0%
De acuerdo	36.0	38.3%	35.0	37.2%	31.9	33.9%
Indiferente	25.6	27.2%	22.0	23.4%	30.1	32.0%
En desacuerdo	11.2	11.9%	12.5	13.3%	22.8	24.3%
Totalmente en desacuerdo	1.2	1.3%	0.0	0.0%	3.6	3.8%
Total						100,0
	94	100,0%	94	100,0%	94	%

Fuente. Elaboración Propia.

Figura 3*Según los niveles de los factores de selección por competencias*

Nota: en la dimensión efectividad se puede apreciar que el 20.0% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 36.0% están de acuerdo, el 25.6% están regularmente de acuerdo, el 11.2% están en desacuerdo y finalmente el 1.2% están muy en desacuerdo.

En la dimensión imparcialidad se puede apreciar que el 24.5% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 35.0% están de acuerdo, el 22.0% están regularmente de acuerdo, el 12.5% están en desacuerdo y finalmente el 0.0% están muy en desacuerdo.

En esta tabla, en la dimensión aceptación se puede apreciar que el 5.6% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 31.9% están de acuerdo, el 30.1% están regularmente de acuerdo, el 22.8% están en desacuerdo y finalmente el 3.6% están muy en desacuerdo.

Tabla 8

Prueba de normalidad de Kolmogorov - Smirnov

Dimensiones	Z de K-S	Sig.
Efectividad	.63	.310
Imparcialidad	.71	.186
Aceptación	.42	.428
Selección por Competencias	.59	.391

Interpretación. -

Se aprecia una distribución normal en el Selección por Competencias y sus dimensiones.

En esta tabla, se aprecia la distribución normal de Kolmogorov – Smimov, se observó que la normalidad en la dimensión de efectividad es de 0.63 y una significancia 0.310, en la dimensión de imparcialidad es de 0.71 y una significancia 0.186 y en la dimensión de aceptación es de 0.42 y una significancia 0.428.

Tabla 9

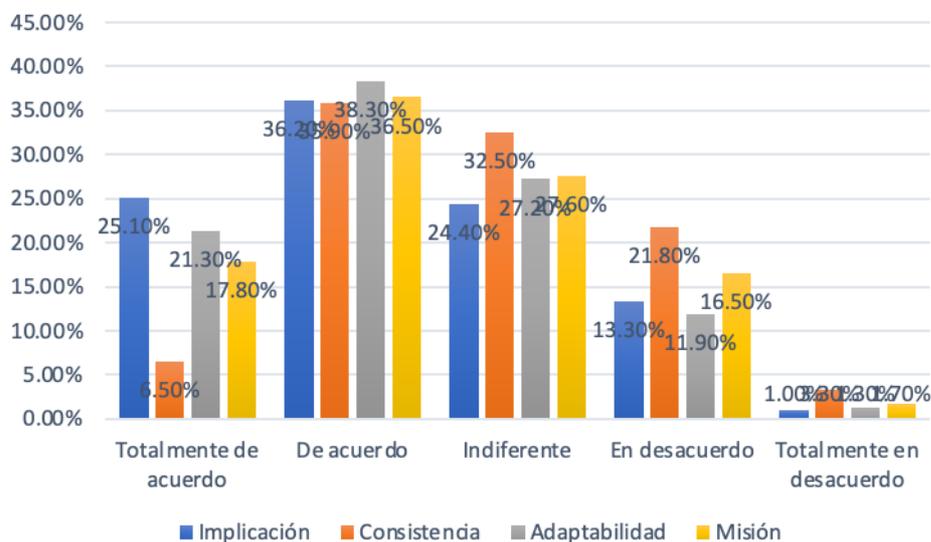
Según los niveles de los factores de desempeño laboral

	Implicación		Consistencia		Adaptabilidad		Misión	
	Cant	%	Cant	%	Cant	%	Cant	%
Totalmente de acuerdo								17.8
	23.6	25.1%	6.1	6.5%	20.0	21.3%	16.7	%
De acuerdo								36.5
	34.0	36.2%	33.7	35.9%	36.0	38.3%	34.3	%
Indiferente								27.6
	22.9	24.4%	30.6	32.5%	25.6	27.2%	25.9	%
En desacuerdo								16.5
	12.5	13.3%	20.5	21.8%	11.2	11.9%	15.5	%
Totalmente en desacuerdo	0.9	1.0%	3.1	3.3%	1.2	1.3%	1.6	1.7%
Total	94.0	100,0	94.0	100,0	94,0	100,0	94.0	100,0

Fuente. Elaboración Propia.

Figura 4

Según los niveles de los factores de desempeño laboral



En la dimensión implicación se puede apreciar que el 25.1% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 36.2% están de acuerdo, el 24.4% están regularmente de acuerdo, el 13.3% están en desacuerdo y finalmente el 1.0% están muy en desacuerdo.

En la dimensión consistencia se puede apreciar que el 6.5% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 35.9% están de acuerdo, el 32.5% están regularmente de acuerdo, el 21.8% están en desacuerdo y finalmente el 3.3% están muy en desacuerdo.

En la dimensión adaptabilidad se puede apreciar que el 21.3% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 38.3% están de acuerdo, el 27.2% están regularmente de acuerdo, el 11.9% están en desacuerdo y finalmente el 1.3% están muy en desacuerdo.

En la dimensión misión se puede apreciar que el 17.8% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 36.5% están de acuerdo, el 27.6% están regularmente de acuerdo, el 16.5% están en desacuerdo y finalmente el 1.7% están muy en desacuerdo.

Tabla 10

Según los niveles de los factores de desempeño laboral

Dimensiones	Z de K-S	Sig.
Implicación	.82	.194
Consistencia	.65	.271
Adaptabilidad	.57	.313
Misión	.13	.441
Desempeño Laboral	.34	.383

Interpretación

Se aprecia una distribución normal en el Desempeño Laboral y sus dimensiones.

En esta tabla, se aprecia la distribución normal de Kolmogorov – Smirnov, se observó que la normalidad en la dimensión de implicación es de 0.82 y una significancia 0.194, en la dimensión de consistencia es de 0.65 y una significancia 0.271, en la dimensión de adaptabilidad es de 0.57 y una significancia 0.313 y en la dimensión de misión es de 0.13 y una significancia 0.441.

3.2. Discusión de Resultados

Determinar el grado de relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

De acuerdo a la Tabla 6 se muestra un indicador de relación de 0.821, con un sig bilateral de 0.001, el cual es menor que 0.05, por lo cual se acepta la hipótesis H1: Si existe relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019. Los resultados concuerdan con la investigación de Medina (2017) quien logró identificar la incidencia que tiene la variable selección de personal sobre lo que es el desempeño laboral de los trabajadores de la organización LO&LO. De igual forma la investigación de Benalcazar (2020) también encuentra una relación directa entre la selección por competencias y el desempeño laboral.

Identificar el nivel de la selección por competencias de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

se puede apreciar que el 17.8% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 36.5% están de acuerdo, el 27.6% están regularmente de acuerdo, el 16.4% están en desacuerdo y finalmente el 1.7% están muy en desacuerdo con los procesos de selección por competencias, por lo cual se puede concluir que el 54% de los encuestados acepta los procesos de selección por competencias que tiene la organización. La selección por competencias se orienta a preparar mecanismos para verificar las competencias que tienen las personas (Mitrani, Dalziel y Suárez de Puga, 1992).

La investigación de Manco (2018) encuentra que el desempeño laboral si se encuentra relacionado con el reclutamiento y selección de los trabajadores, así mismo se les recomendó a los gerentes del hospital diseñar un mejor manual de reclutamiento y selección del personal a fin de garantizar el ingreso de personas idóneas a los puestos requeridos.

Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.

Se puede apreciar que el 21.7% están muy de acuerdo con los ítems que midieron esta dimensión, el 42.4% están de acuerdo, el 26.7% están regularmente de acuerdo, el 9.2% están en desacuerdo y finalmente el 0.0% están muy en desacuerdo. En conclusión, el 64.1% encuentra un nivel adecuado en el desempeño laboral. Para Chiavenato (2002) el desempeño laboral es el reflejo de los colaboradores de como desarrollan sus quehaceres diarios en base a indicadores cuantitativos, como indicadores cualitativos, por tanto, el desempeño implica el cumplimiento inequívoco de los objetivos organizacionales.

La investigación de Medina (2017) llegó a la conclusión que para poder mejorar los niveles presentes de desempeño laboral tendrían que desarrollar un mejorado sistema de selección de personal, el mismo que asegure conseguir la adaptación eficiente del personal nuevo a la empresa así como también que se encuentre correctamente capacitado para el desarrollo eficiente de sus funciones y responsabilidades del cargo, de esta manera se podrá reemplazar los niveles actuales de insatisfacción laboral por métodos enfocados en la motivación.

Identificar el nivel de las dimensiones: Efectividad, Imparcialidad y Aceptación de la Selección por Competencias de la Sede Central de Crediscotia – Lima 2020.

Con respecto a la dimensión Efectividad, el 13.7% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión Efectividad, el 38.9% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en la dimensión Efectividad, el 31.6% de los encuestados se encuentra en un nivel regular en la dimensión Efectividad, el 13.7% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo en la dimensión Efectividad y finalmente el 2.1% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo en la dimensión Efectividad (tabla 7). La efectividad se basa en la objetividad que tiene el proceso para garantizar de manera inequívoca que el candidato a contratar tiene las competencias planificadas en el perfil de puesto. Para garantizar

la efectividad las áreas de recursos humanos deben planificar previamente el proceso de selección y emplear técnicas efectivas y validadas para realizar el proceso de selección.

En resumen, hay una cantidad considerable de encuestados que se encuentran con un resultado o muy negativo, negativo o regular, exactamente un 47.4%. Por esto se puede concluir que existe un gran descontento con la dimensión de Efectividad de los colaboradores, por lo que se puede deducir que no hay políticas claras de desarrollo profesional (línea de carrera) que permita sentir a los colaboradores desarrollados en la institución.

Esto concuerda con la conclusión del autor Medina (2017) llegó a la conclusión que para poder mejorar los niveles presentes de desempeño laboral tendrían que desarrollar un mejorado sistema de selección de personal, el mismo que asegure conseguir la adaptación eficiente del personal nuevo a la empresa así como también que se encuentre correctamente capacitado para el desarrollo eficiente de sus funciones y responsabilidades del cargo, de esta manera se podrá reemplazar los niveles actuales de insatisfacción laboral por métodos enfocados en la motivación.

Con respecto a la dimensión Imparcialidad, el 5.3% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión Imparcialidad, el 24.2% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en la dimensión Imparcialidad, el 33.7% de los encuestados se encuentra en un nivel regular en la dimensión Imparcialidad, el 27.4% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo en la dimensión Imparcialidad y finalmente el 9.5% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo en la dimensión Imparcialidad (tabla 7). La imparcialidad los procesos de selección debe ser objetivos, y para realizar esa premisa es necesario que las personas del área de recursos humanos se mantengan al margen y no intervengan con juicios o simpatías en la selección de candidatos, por lo tanto, las personas del área de recursos humanos deben tener valores éticos y en caso la organización no tenga áreas de gestión, la selección debe ser llevada por terceros para garantizar la imparcialidad.

En resumen, la mayoría de los colaboradores de la empresa se encuentran con un nivel regular o bajo de Imparcialidad; también es importante añadir que hay más colaboradores que tiene un muy bajo nivel de involucramiento (9.5%), que colaboradores con un muy alto nivel de involucramiento (5.3%), lo que muestra que hay poco o nulo compromiso por parte de un sector importante de los trabajadores. Algo que afectaría definitivamente el nivel de desempeño laboral.

Esto concuerda con el autor Sánchez (2020) quien logró identificar que los procesos y las practicas que se desarrollan para poder seleccionar al personal de la empresa se realizan de una forma tradicional, la misma que guarda una estrecha relación con lo que respecta a la rotación del personal.

Con respecto a la dimensión Aceptación, el 10.5% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión Aceptación, el 25.3% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en la dimensión Aceptación, el 36.8% de los encuestados se encuentra en un nivel regular en la dimensión Aceptación, el 20.0% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo en la dimensión Aceptación y finalmente el 7.4% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo en la dimensión Aceptación (tabla 7). La aceptación implica que la organización en general este convencida del funcionamiento de la selección por competencias, implica también que los lideres de la organización tengan la seguridad que la aplicación del modelo trae resultados positivos para la organización. La aceptación también implica que los colaboradores estén capacitados en el manejo de las terminologías de competencias y que sobre todo la organización se encuentra preparada para asignar presupuestos para el desarrollo de las futuras selecciones por competencia.

En esta dimensión se pone de manifiesto con los resultados la necesidad de la súper estructura de la empresa, con tantos coordinadores y supervisores por cada colaborador en la primera línea, se debe principalmente a que casi un 40% de los colaboradores se encuentran en un nivel regular y un 20% se encuentran en un nivel muy bajo. Por lo que podemos concluir que es necesario la estructura, para

impulsar la proactividad de los colaboradores y empuje para el logro de los resultados.

Esto concuerda con la conclusión los autores Contreas y Parra (2017) quienes rediseñaron el proceso de selección de personal por medio de la implementación de un área de recursos humanos a fin de incrementar la eficiencia de la selección de los colaboradores.

Identificar el nivel de los elementos: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Central de Crediscotia - Lima 2020.

Con respecto a la dimensión implicación, el 18.0% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión implicación, el 43.6% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en la dimensión implicación, el 16.5% de los encuestados se encuentra en un nivel regular en la dimensión implicación, el 21.8% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo en la dimensión implicación y finalmente el 0.0% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo en la dimensión implicación (tabla 9)

En resumen, hay una cantidad considerable de encuestados que se encuentran con un resultado o muy negativo, negativo o regular, exactamente un 47.4%. Por esto se puede concluir que existe un gran descontento con la dimensión de Efectividad de los colaboradores, por lo que se puede deducir que no hay políticas claras de desarrollo profesional (línea de carrera) que permita sentir a los colaboradores desarrollados en la institución.

Esto concuerda con la conclusión con el autor Haymee (2017) que en términos generales se pudo concluir que la relación entre la variable proceso de selección y la variable desempeño laboral es directa y significativa, esto se contrasta con lo encontrado por medio de los cuestionarios, es decir la mayoría de los trabajadores están en total desacuerdo con el desarrollo de proceso de selección, y que necesariamente se tiene que mejorar los niveles de desempeño

laboral. A modo de recomendación lo que indica el autor es mejora y rediseñar el proceso de selección para el personal de la empresa, a fin de garantizar un mejorado desempeño laboral en la organización.

Con respecto a la dimensión consistencia, el 4.5% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión consistencia, el 50.4% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en la dimensión consistencia, el 24.8% de los encuestados se encuentra en un nivel regular en la dimensión consistencia, el 20.3% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo en la dimensión consistencia y finalmente el 0.0% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo en la dimensión consistencia (tabla 9)

En resumen, hay una cantidad considerable de encuestados que se encuentran con un resultado o muy negativo, negativo o regular, exactamente un 47.4%. Por esto se puede concluir que existe un gran descontento con la dimensión de Efectividad de los colaboradores, por lo que se puede deducir que no hay políticas claras de desarrollo profesional (línea de carrera) que permita sentir a los colaboradores desarrollados en la institución.

Esto concuerda con la conclusión del autor Mesa (2018) que manifiesta que cuanto mejor este el Selección por Competencias, mayor será el rendimiento de los colaboradores de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Otras comparaciones demuestran que el estatus laboral influye en la percepción del Selección por Competencias (quienes reciben mejores beneficios reflejan una mejor atmosfera laboral), lo que permite concluir que el estatus laboral incide significativamente sobre la atmosfera laboral que se vive en la institución.

Con respecto a la dimensión adaptabilidad, el 15.0% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión adaptabilidad, el 45.9% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en la dimensión adaptabilidad, el 16.5% de los encuestados se encuentra en un nivel regular en la dimensión adaptabilidad, el 22.6% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo en la dimensión

adaptabilidad y finalmente el 0.0% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo en la dimensión adaptabilidad (tabla 9)

En resumen, hay una cantidad considerable de encuestados que se encuentran con un resultado o muy negativo, negativo o regular, exactamente un 47.4%. Por esto se puede concluir que existe un gran descontento con la dimensión de Efectividad de los colaboradores, por lo que se puede deducir que no hay políticas claras de desarrollo profesional (línea de carrera) que permita sentir a los colaboradores desarrollados en la institución.

Esto concuerda con la conclusión con Ancassi (2019) quien llegó a la conclusión que el proceso de selección del personal de la Municipalidad gran parte de la muestra encuestada afirman que es malo, así mismo con respecto al desempeño laboral el 69% del personal reconoce que es deficiente, por consiguiente se pudo demostrar que ambas variables se relación entre sí, además se propuso a la Municipalidad realizar algunos lineamientos para el proceso de selección a fin de garantizar un mejor desarrollo del desempeño laboral.

Con respecto a la dimensión misión, el 12.8% de los encuestados se encuentra en un nivel muy alto en la dimensión misión, el 38.8% de los encuestados se encuentra en un nivel alto en la dimensión misión, el 27.8% de los encuestados se encuentra en un nivel regular en la dimensión misión, el 21.1% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo en la dimensión misión y finalmente el 0.0% de los encuestados se encuentra en un nivel muy bajo en la dimensión misión (tabla 9)

En resumen, hay una cantidad considerable de encuestados que se encuentran con un resultado o muy negativo, negativo o regular, exactamente un 47.4%. Por esto se puede concluir que existe un gran descontento con la dimensión de Efectividad de los colaboradores, por lo que se puede deducir que no hay políticas claras de desarrollo profesional (línea de carrera) que permita sentir a los colaboradores desarrollados en la institución.

Esto concuerda con la conclusión del autor Mesa (2018) que manifiesta que cuanto mejor este el Selección por Competencias, mayor será el rendimiento de los colaboradores de la Universidad Linda Vista, en Chiapas. Otras comparaciones demuestran que el estatus laboral influye en la percepción del Selección por Competencias (quienes reciben mejores beneficios reflejan una mejor atmosfera laboral), lo que permite concluir que el estatus laboral incide significativamente sobre la atmosfera laboral que se vive en la institució

**CAPÍTULO IV.
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

4.1. Conclusiones

Existe una relación directa y positiva entre la selección por competencias y el desempeño laboral de los colaboradores, por lo cual la selección permitirá encontrar colaboradores más adecuados para obtener un mejor desempeño.

El 54% de los encuestados percibe que los procesos de selección por competencias tienen un nivel adecuado.

El 64.1% de los encuestados encuentra un nivel adecuado en el desempeño laboral.

Se concluye que la selección por competencias, el nivel de Efectividad de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel regular – bueno, según la tabla 7 el personal se encuentra ubicado en el nivel alto (38.9%) y regular (31.6%), acumulando en estas dos opciones más del 70% de los encuestados.

Se concluye que la selección por competencias, el nivel de Imparcialidad de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel regular, según la tabla 7 el personal se encuentra ubicado en el nivel alto (24.2%), regular (33.7%) y bajo (27.4%), acumulando en estas tres opciones más del 85% de los encuestados.

Se concluye que la selección por competencias, el nivel de Aceptación de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel regular – bueno, según la tabla 7 el personal se encuentra ubicado en el nivel alto (25.3%), regular (36.8%) y bajo (20.0%), acumulando en estas tres opciones más del 92% de los encuestados.

Se concluye que la selección por competencias, el nivel de Imparcialidad de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel regular – malo, según la tabla 7 el personal se encuentra ubicado en el nivel alto (24.2%), regular (45.3%) y bajo (29.5%), acumulando en estas tres opciones el 98.1% de los encuestados.

Se concluye que el desempeño laboral, el nivel de implicación de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel bueno, según la tabla 9 el personal se encuentra

ubicado principalmente en el nivel alto (43.6%), acumulándose en el resto de las opciones menos de la mitad de los encuestados.

Se concluye que el desempeño laboral, el nivel de consistencia de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel bueno, según la tabla 9 el personal se encuentra ubicado principalmente en el nivel alto (50.4%), acumulándose en el resto de las opciones menos de la mitad de los encuestados, aunque la tendencia es sostenida hacia abajo con el 24.8% en regular y 20.3% en bajo.

Se concluye que, del desempeño laboral, el nivel de adaptabilidad de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel bueno, según la tabla 9 el personal se encuentra ubicado principalmente en el nivel alto (45.9%), acumulándose en el resto de las opciones menos de la mitad de los encuestados.

Se concluye que, del desempeño laboral, el nivel de misión de la Sede Central de Crediscotia, es de nivel regular - bueno, según la tabla 9 el personal se encuentra ubicado en el nivel alto (38.3%) y nivel medio (27.8%).

4.2 Recomendaciones

Se recomienda desarrollar seguir con el programa que mejora la selección por competencias para mejorar finalmente el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Central de Crediscotia – Lima 2020. Debido a que las conclusiones muestran la correlación estadística entre las dos variables.

Para mejorar la efectividad en la selección por competencias de la Sede central de Crediscotia se recomienda desarrollar un perfil para cada puesto y desarrollar cronograma de actividades con establecimiento de metas a corto, mediano y largo plazo.

Para mejorar la imparcialidad en la selección por competencias de la Sede central de Crediscotia se recomienda realizar evaluaciones trimestrales para redefinir la carrera laboral y establecer políticas claras de desarrollo en la carrera laboral; para ascensos, promociones, incrementos de sueldo, premios, etc.

Para mejorar la aceptación en la selección por competencias de la Sede Central de Crediscotia se recomienda brindar una capacitación bimensual sobre los beneficios corporativos y personales de la mejora en el desempeño laboral.

Debido a que el personal se encuentra poco implicado con el desarrollo de la empresa y por ende genera que el desempeño de los trabajadores sea bajo, indican que es recomendable fortalecer la relación de la persona con la empresa por lo que debería buscar que las estrategias que se utilicen para mejorar el Selección por Competencias incidan n sobre las dimensiones que repercutan en la Efectividad del personal.

Se recomienda diseñar también un plan de selección de personal que incida en las características más necesarias o con mayor falencia del personal actual, debido a que si bien es posible incrementar el desempeño del personal a través de la mejora del Selección por Competencias, existen muchas facetas internas del trabajador que lo hacen más o menos susceptible a los cambios positivos o negativos.

REFERENCIAS

- Alvarado, R. y Monsalve, J. (2017). *Propuesta de un proceso de selección de personal para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Andina Construcciones Y Representaciones Generales S.R.L. Chiclayo 2017*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4209/Alvarado%20Perez%20-%20Monsalve%20Heredia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ancasi, R. (2019). *Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Macari, periodo 2017*. Universidad Nacional del Altiplano. Recuperado: http://tesis.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10907/Ancasi_Chullo_Ruth_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Arias, F., (1990). *Administración de Recursos Humanos*, México, Editorial Trillas. Recuperado de: <https://es.scribd.com/document/148415020/Fernando-Arias-Galicia-Administracion-de-Recursos-Humanos-Cap-6>
- Arrieta, C. y Navarro, J. (2008). Motivación en el trabajo: viejas teorías, nuevos horizontes. *Actualidades en Psicología*, V.(22) n.109, 67-89. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=133213120004>
- Benalcázar, C. (2020). *Relación de la satisfacción laboral y el desempeño del personal en la empresa LUMINEX RESOURCES*. Universidad Andina Simón Bolívar. Colombia. Recuperado: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7627/1/T3315-MDTH-Benal%c3%a1zar-Relacion.pdf>
- Castejón, F., (2006) El fraude en la ciencia. *Portal Pensamiento Crítico de Francisco Castejón*. Recuperado de: <http://www.pensamientocritico.org/fracas0306.html>
- Cerezo, H. (2006) Aspectos éticos del plagio académico de los estudiantes universitarios. *Boletín Electrónico AEG*. Recuperado de: http://aeg.pucp.edu.pe/boletin/deinteres/boletin9/general_cerezo.pdf
- Checalla, Y. y Pajuelo, E. (2018). *Gestión de personal por competencias para el desempeño laboral en Universidad Los Ángeles De Chimbote Católica, filial Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/21344/chequilla_ay.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de Recursos Humanos*. Quinta Ed. México McGraw Hill. Recuperado de: <http://www.upg.mx/wp-content/.../LIBRO-27-Administracion-de-Recursos-Humanos.pdf>
- Chirinos, A. (2017). *Estrategia de selección de personal para mejorar el desempeño laboral en una Universidad Privada, Chiclayo, 2016*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado:

<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4189/Chirinos%20Antezana%20Ana%20Lucia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras y Parra (2017). Análisis y rediseño del proceso de selección de personal de la empresa DIVICONSTRU en Guayaquil. Ecuador. Recuperado: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20657/1/TESIS-COMPLETA-lista.pdf>

Dávila, P. (2017). Entrevistada. Miembro de Equipo Técnico de la Oficina Ejecutiva de Personal Remuneraciones. Condición: Personal Nombrado con 35 años de servicio. Lima.

Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*. 3(1): 65-99. Recuperado de: [www.spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://www.spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Guevara, R. y Villanueva, L. (2019). *Selección del personal y desempeño laboral en la empresa Tiendas Exclusiva S.R.L. en la ciudad de Cajamarca, 2019*. Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. Recuperado: <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1178/TESIS%20FINAL%20GUEVARA%20Y%20VILLANUEVA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Haymee, J. (2017). *Proceso de selección personal y desempeño laboral en la Constructora GyQ de Huancayo*. Universidad Continental. Recuperado: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/3844/4/INV_FCE_308_TE_Javier_Fernandez_2017.pdf

Hernández, A. (2019). *Propuesta para la Selección de Personal con base en el Modelo de Gestión por Competencias para la Empresa Mundo Digital Bca*. Universidad Cooperativa de Colombia. Colombia. Recuperado: https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/12988/4/2019_selecci%C3%B3n_personal_competencia.pdf

Hernández, R. Fernández, C y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*, segunda edición. Mc Graw-Hill. México. Recuperado de: <https://es.scribd.com/doc/142225167/Metodologia-de-la-Investigaciin-Hernandez-Sampieri-Segunda-Edicion>

Hernández, F. (2000) Los proyectos de trabajo: la necesidad de nueva competencias para nuevas formas de racionalidad. *Educar*. n.(26), 39-51. Recuperado de: <http://www.raco.cat/index.php/educar/article/viewFile/20726/20566>

Loro, M. (2017). *Entrevistado. Responsable de la asistencia y permanencia del personal del Instituto Nacional de Salud. Oficina Ejecutiva de Personal*. Condición: Personal Nombrado con 40 años de servicio. Lima.

- Manco, C. (2018). *Reclutamiento y selección del personal y el desempeño laboral en el Departamento de Patología Clínica y Anatomía Patológica 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16208/Manco_CCS.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Medina, A. (2017). *La selección de personal y el desempeño laboral en los colaboradores de la empresa LO&LO*. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador. Recuperado: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25037/1/TESIS-ALBERTO-MEDINA%20%281%29.pdf>
- Mcgregor (1966) *Teoría sobre motivación* en Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: Una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia.
- Meo A. (2010). Consentimiento informado, anonimato y confidencialidad en investigación social. la experiencia internacional y el caso de la sociología en argentina. *Revista de Ciencias Sociales, APOSTA*. Nro. 44, 2010. Recuperado de: <http://apostadigital.com/revistav3/hemeroteca/aines.pdf>
- Ministerio de Salud. Lineamientos de Política Sectorial para el periodo 2002- 2012-03-29.- Organización Panamericana de la Salud (2007) Reducción de la Mortalidad y Morbilidad Neonatal en Latino América y el Caribe (un Consenso Estratégico Inter-Agencia) OPS/OMS y USAID: WDC.- Organización Panamericana de la Salud (2011) Mortalidad Materna y Neonatal en ALC y estrategias de reducción y enfoque estratégico.
- Navarro, E. (2008). *Aportación al estudio de la satisfacción laboral de los profesionales técnicos del sector de la construcción: Una aplicación cualitativa en la Comunidad Valenciana*. Tesis Doctoral. Universidad de Valencia. Recuperado de: http://www.academia.edu/28503256/Aportaci%C3%B3n_al_estudio_de_la_satisfacci%C3%B3n_laboral_de_los_profesionales_t%C3%A9cnicos_del_sector_de_la_construcci%C3%B3n_una_aplicaci%C3%B3n_cualitativa_en_la_Comunidad_Valenciana
- 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*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28589/Portuondo_NLG.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Quinteros N. et al. (2008). Clima organizacional y desempeño laboral del personal, empresa vigilantes asociados Costa Oriental del Lago. *Revista Negotium*, Año 3, n.(9), 33-51. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/782/78230903/>

- Reyes, M. (2007). *La influencia de la cultura organizacional en la rotación del personal en el área de servicio al cliente*. En Álvarez, M., et al (2011). *Coaching, Motivación y Retención de Personal*. Pontificia Universidad Javeriana Facultad de psicología Bogotá D.C. Bogotá. Recuperado de: <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/psicologia/tesis153.pdf>
- Rodríguez D., et al. (2010). Estudio comparativo de la satisfacción laboral universitaria en el núcleo de Anzoátegui de la Universidad de Oriente. v. 25, n. 1. Venezuela. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/pdf/658/65822264004.pdf>
- Sánchez, I. (2020). *Diseño de un sistema de reclutamiento y selección por competencias para disminuir la rotación de personal de Sepronac*. Cía. Ltda. Quito. Universidad Andina Simón Bolívar. Quito. Recuperado: <https://repositorio.uasb.edu.ec/bitstream/10644/7763/1/T3352-MDTH-S%c3%a1nchez-Dise%c3%b1o.pdf>
- Sexton, W. (1977). *Teorías de la Organización*. Editorial Trillas. Recuperado de: <https://www.iberlibro.com/TEORIAS-ORGANIZACION-SEXTON-WILLIAM-TRILLAS/19396012382/bd>
- Tapia, T. (2020). *Selección del personal para incrementar la productividad laboral de los colaboradores en la municipalidad distrital La Victoria – Chiclayo*. Universidad Cesar Vallejo. Recuperado: <https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52803/Tapia%20OMTA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Torre, V. (2021). *Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de la victoria, 2018*. Universidad Señor de Sipán. Recuperado: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8213/Torre%20Sullca%2C%20Vanessa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Cuestionario para medir la variable selección de personal

Estimado colaborador

Por favor lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a sus criterios, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva

Muy de acuerdo (MA)

De acuerdo (A)

Indiferente (I)

En desacuerdo (D)

Muy en desacuerdo (MD)

	MD	D	I	A	MA
¿En su área, planifica adecuadamente sus actividades?					
¿Se anticipan los posibles problemas futuros en la empresa?					
¿Se establece un cronograma de actividades para lograr los objetivos a corto plazo, mediano y a largo plazo?					
¿Existe una definición clara de las funciones que cada trabajador debe realizar?					
¿Trabajan todos los colaboradores de la empresa como un equipo de trabajo?					
¿En el área en la cual está desempeñando cumple con las características de su perfil profesional?					
¿Los niveles jerárquicos se encuentran debidamente estructurados?					
¿Los grupos asignados para la ejecución de una tarea cumplen con sus obligaciones definidas?					
¿Existe un adecuado liderazgo dentro de la organización?					
¿La comunicación con su supervisor se realiza de una manera efectiva?					
¿Los colaboradores participan en la elaboración o modificación de objetivos estratégicos?					
¿Ha recibido alguna evaluación o Aceptación de las actividades que realiza dentro de la organización?					
¿Se evidencian normas y políticas de control en su área?					

¿Se evalúa resultados de acuerdo a su desempeño?					
--	--	--	--	--	--

Cuestionario para medir la variable desempeño laboral

Estimado colaborador

Por favor lea las siguientes afirmaciones y responda de acuerdo a sus criterios, la información que usted proporcione se mantendrá en absoluta reserva

Muy de acuerdo (MA)
De acuerdo (A)
Indiferente (I)
En desacuerdo (D)
Muy en desacuerdo (MD)

	MD	D	I	A	MA
¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?					
¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?					
¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?					
¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?					
¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica todo el mundo en algún grado?					
¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?					
¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?					
¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?					
¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?					
¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?					
¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?					
¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?					
¿Cuando existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?					
¿Este grupo tiene una cultura "fuerte"?					

¿La forma que tenemos de hacer las cosas es flexible y fácil de cambiar?					
¿Respondemos bien a los cambios del entorno?					
¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?					
¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?					
¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?					
¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?					
¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?					
¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?					
¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?					
¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?					
¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?					
¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?					
¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?					
¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?					

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ	JULIO ROBERTO IZQUIERDO ESPINOZA
PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
ESPECIALIDAD	MAESTRO
EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	15 AÑOS
CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>	
DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL Y UNA PROPUESTA DE MEJORA A TRAVÉS DE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS EN LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2020	
DATOS DE LOS TESISISTAS:	
NOMBRES	Soplopuco Levano, Lizet
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<p><u>GENERAL:</u> Determinar el grado de relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.</p> <p><u>ESPECIFICOS</u> Identificar el nivel de la selección por competencias de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.</p> <p>Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.</p> <p>Identificar el nivel de las dimensiones: Efectividad, Imparcialidad y Aceptación de la Selección por Competencias de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.</p> <p>Identificar el nivel de los elementos: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.</p>

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 42 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿En su área, planifica adecuadamente sus actividades?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se anticipan los posibles problemas futuros en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se establece un cronograma de actividades para lograr los objetivos a corto plazo, mediano y a largo plazo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe una definición clara de las funciones que cada trabajador debe realizar?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Trabajan todos los colaboradores de la empresa como un equipo de trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿En el área en la cual está desempeñando cumple con las características de su perfil profesional?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los niveles jerárquicos se encuentran debidamente estructurados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los grupos asignados para la ejecución de una tarea cumplen con sus obligaciones definidas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un adecuado liderazgo?	TA (X) TD()

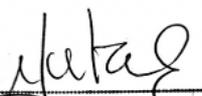
dentro de la organización?	SUGERENCIAS: _____
¿La comunicación con su supervisor se realiza de una manera efectiva?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los colaboradores participan en la elaboración o modificación de objetivos estratégicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Ha recibido alguna evaluación o Aceptación de las actividades que realiza dentro de la organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se evidencian normas y políticas de control en su área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se evalúa resultados de acuerdo a su desempeño?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica todo el	TA (X) TD()

mundo en algún grado?	SUGERENCIAS: _____
¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Este grupo tiene una cultura "fuerte"?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La forma que tenemos de hacer las	TA (X) TD()

cosas es flexible y fácil de cambiar?	SUGERENCIAS: _____
¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA 42 N° TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	


Mr. Julio Roberto Izquierdo Espinoza
 ASESOR ESPECIALISTA
 CLAD. 16551

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		RAFAEL ANTONIO IZQUIERDO ESPINOZA
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	GERENCIA
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	10 AÑOS
	CARGO	SUBGERENTE
<u>TITULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL Y UNA PROPUESTA DE MEJORA A TRAVÉS DE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS EN LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Soplopuco Levano, Lizet	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	
	Determinar el grado de relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Identificar el nivel de la selección por competencias de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.	
	Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.	
Identificar el nivel de las dimensiones: Efectividad, Imparcialidad y Aceptación de la Selección por Competencias de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.		
Identificar el nivel de los elementos: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 42 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿En su área, planifica adecuadamente sus actividades?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se anticipan los posibles problemas futuros en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se establece un cronograma de actividades para lograr los objetivos a corto plazo, mediano y a largo plazo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe una definición clara de las funciones que cada trabajador debe realizar?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Trabajan todos los colaboradores de la empresa como un equipo de trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿En el área en la cual está desempeñando cumple con las características de su perfil profesional?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____ _____
¿Los niveles jerárquicos se encuentran debidamente estructurados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los grupos asignados para la ejecución de una tarea cumplen con sus obligaciones definidas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un adecuado liderazgo?	TA (X) TD()

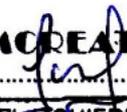
dentro de la organización?	SUGERENCIAS: _____
¿La comunicación con su supervisor se realiza de una manera efectiva?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los colaboradores participan en la elaboración o modificación de objetivos estratégicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Ha recibido alguna evaluación o Aceptación de las actividades que realiza dentro de la organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se evidencian normas y políticas de control en su área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se evalúa resultados de acuerdo a su desempeño?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica todo el	TA (X) TD()

mundo en algún grado?	SUGERENCIAS: _____
¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Este grupo tiene una cultura "fuerte"?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La forma que tenemos de hacer las	TA (X) TD()

cosas es flexible y fácil de cambiar?	SUGERENCIAS: _____
¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

	TA (X) TD ()
¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	SUGERENCIAS:
¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS:
¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS:
¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	TA (X) TD ()
	SUGERENCIAS:

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 42 Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

COMCREAT SRL

 RAFAEL IZQUIERDO E.
 Firmante del informe

**Facultad de Ciencias Empresariales
Escuela de Administración**

INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS

NOMBRE DEL JUEZ		CARLA ARLEEN ANASTACIO VALLEJOS
	PROFESIÓN	LICENCIADO EN ADMINISTRACION
	ESPECIALIDAD	MARKETING
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)	11 AÑOS
	CARGO	DOCENTE
<u>TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN</u>		
DIAGNÓSTICO DEL DESEMPEÑO LABORAL Y UNA PROPUESTA DE MEJORA A TRAVÉS DE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS EN LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2020		
DATOS DE LOS TESISISTAS:		
NOMBRES	Soplopuco Levano, Lizet	
ESPECIALIDAD	ESCUELA DE ADMINISTRACION	
INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario	
OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION	<u>GENERAL:</u>	
	Determinar el grado de relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.	
	<u>ESPECIFICOS</u>	
	Identificar el nivel de la selección por competencias de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.	
	Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.	
Identificar el nivel de las dimensiones: Efectividad, Imparcialidad y Aceptación de la Selección por Competencias de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.		
Identificar el nivel de los elementos: Implicación, Consistencia, Adaptabilidad y Misión, en el desempeño laboral de los trabajadores de la Sede Central de Crediscotia, Lima 2019.		

DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	El instrumento consta de 42 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.
¿En su área, planifica adecuadamente sus actividades?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se anticipan los posibles problemas futuros en la empresa?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se establece un cronograma de actividades para lograr los objetivos a corto plazo, mediano y a largo plazo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe una definición clara de las funciones que cada trabajador debe realizar?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Trabajan todos los colaboradores de la empresa como un equipo de trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿En el área en la cual está desempeñando cumple con las características de su perfil profesional?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los niveles jerárquicos se encuentran debidamente estructurados?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los grupos asignados para la ejecución de una tarea cumplen con sus obligaciones definidas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un adecuado liderazgo?	TA (X) TD()

dentro de la organización?	SUGERENCIAS: _____
¿La comunicación con su supervisor se realiza de una manera efectiva?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los colaboradores participan en la elaboración o modificación de objetivos estratégicos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Ha recibido alguna evaluación o Aceptación de las actividades que realiza dentro de la organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se evidencian normas y políticas de control en su área?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Se evalúa resultados de acuerdo a su desempeño?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La mayoría de los miembros de este grupo están muy comprometidos con su trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Las decisiones con frecuencia se toman en el nivel que dispone de la mejor información?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La información se comparte ampliamente y se puede conseguir la información que se necesita?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cada miembro cree que puede tener un impacto positivo en el grupo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La planificación de nuestro trabajo es continua e implica todo el	TA (X) TD()

mundo en algún grado?	SUGERENCIAS: _____
¿Se fomenta activamente la cooperación entre los diferentes grupos de esta organización?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Trabajar en este grupo es como formar parte de un equipo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los líderes y directores practican lo que pregonan?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un estilo de dirección característico con un conjunto de prácticas distintivas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un conjunto de valores claro y consistente que rige la forma en que nos conducimos?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Ignorar los valores esenciales de este grupo te ocasionará problemas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Existe un código ético que guía nuestro comportamiento y nos ayuda a distinguir lo correcto?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Cuándo existen desacuerdos, trabajamos intensamente para encontrar soluciones donde todos ganen?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Este grupo tiene una cultura "fuerte"?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La forma que tenemos de hacer las	TA (X) TD()

cosas es flexible y fácil de cambiar?	SUGERENCIAS: _____
¿Respondemos bien a los cambios del entorno?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Adoptamos de continuo nuevas y mejores formas de hacer las cosas?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los intentos de realizar cambios suelen encontrar resistencias?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los diferentes grupos de esta organización cooperan a menudo para introducir cambios?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Los comentarios y recomendaciones de nuestros clientes conducen a menudo a introducir cambios?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿La información sobre nuestros clientes influye en nuestras decisiones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Esta organización tiene un proyecto y una orientación a largo plazo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Nuestra estrategia sirve de ejemplo a otras organizaciones?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____
¿Esta organización tiene una misión clara que le otorga sentido y rumbo a nuestro trabajo?	TA (X) TD() SUGERENCIAS: _____

¿Esta organización tiene una clara estrategia de cara al futuro?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿La orientación estratégica de esta organización no me resulta clara?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Existe un amplio acuerdo sobre las metas a conseguir?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____
¿Los líderes y directores fijan metas ambiciosas pero realistas?	TA (X) TD () SUGERENCIAS: _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	Nº TA 42 Nº TD _____
2. COMENTARIO GENERALES: El instrumento es fiable	
3. OBSERVACIONES: Sin observaciones	

Mg. Carla Arleen Anastacio Vallejos
DNI N° 43637619

Problema	Antecedentes	Objetivo	Hipótesis	Variable	Dimensiones	Técnicas / instrumento	Tipo y diseño de investigación	Población /muestra conclusiones
¿Cuál es la relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2020?	<p>Nivel internacional Chávez (2015) "Propuesta de mejoramiento de las técnicas de reclutamiento y selección de talento humano dirección de administración recursos humanos para secretaria del agua, ubicada en la ciudad de Quito</p> <p>Nivel nacional Armas & Ascencio (2016). " Gestión del talento humano y la productividad de los colaboradores de la empresa Cartavio"</p> <p>Nivel regional Alvarado & Monsalve (2017) en su investigación " Propuesta de un proceso de selección de personal para mejorar el desempeño laboral de los colaboradores de la empresa Andina construcciones y representaciones generales".</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2020.</p> <p>Objetivos específicos Identificar el nivel de la selección por competencias de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.</p>	Si existe relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2020.	V. Dependiente Desempeño Laboral	Implicación Consistencia Adaptabilidad	Análisis documental/ registros de la empresa Encuesta /Cuestionario aplicado a trabajadores	<p>Tipo de investigación Cuantitativa: Involucra los datos que sirven de ayuda para la medición de desempeño en los colaboradores de la sede central de la empresa Crediscotia Consultores.</p> <p>Descriptiva correlacional Se buscara conocer las características de la población que estudia a los colaboradores administrativos de la sede central de la empresa Crediscotia (Valderrama, 2016).</p> <p>Diseño de investigación No experimental transversal: Hernández, Fernández y Baptista (2014), Según los autores, es no experimental porque se ha observado el comportamiento de las personas en su contexto natural para luego ser analizado, es decir que la variable independiente no ha sido manipulada por los investigadores, si no que esta ya ha ocurrido.</p>	<p>Población: 94 Colaboradores</p> <p>Muestra: 94 Colaboradores</p> <p>Conclusiones</p>
		Identificar el nivel del desempeño laboral en los colaboradores de la sede central de Crediscotia, Lima 2019.		V. Independiente Selección por competencias	Efectividad Imparcialidad Aceptación	Entrevista / Cuestionario aplicado a los directivos de la empresa		

Fuente: Elaboración Propia.

CARTA DE ACEPTACIÓN

San Isidro, Lima 11 de Diciembre de 2019

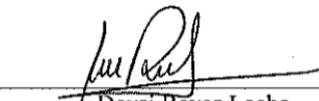
Magister Miguel Angel Bocanegra García
Docente de Investigación
Universidad Señor de Sipán.

Presente.-

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, con la finalidad de hacer de su conocimiento que se ha aprobado el permiso para que la Sra. Lizet Soplopucó Lévano, Estudiante de la Escuela Académico Profesional de Administración de la Institución Universitaria que Usted representa, ha sido admitido para realizar su Proyecto de Tesis titulado “RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2019”, en la Financiera Crediscotía.

Aprovecho la oportunidad para expresarle mi consideración y estima personal.

Atentamente.


Deysi Reyes Lacho
Supervisora de Back Office y Servicios Complementarios.
Crediscotía Financiera S.A.

DEYSI REYES LACHO
Supervisora de Back Office y Servicios Complementarios

Aplicación del instrumento



Figura 5: Aplicación del cuestionario

Aplicación del instrumento



Figura 6: Recolección de datos

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 17 de julio de 2019

VISTO:

El oficio N° 0586-2019/FACEM-DA-USS de fecha 15/07/2019, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 17/07/2019, sobre aprobación de proyecto de tesis, y;

CONSIDERANDO:

Que, la investigación constituye una función esencial y obligatoria de la Facultad de Ciencias Empresariales de la USS; ya que a través de la producción del conocimiento se desarrollan propuestas de solución a las necesidades de la sociedad; con especial énfasis en la realidad nacional.

Que, el trabajo de investigación: tesis, es un estudio que debe denotar rigurosidad metodológica, originalidad, relevancia social, utilidad teórica y/o práctica en el ámbito empresarial.

Que, según el artículo 29° del Reglamento de Grados y Títulos Específico de la FACEM, una vez aprobado el título del trabajo de investigación: Tesis, por parte del comité de Investigación de la escuela profesional; éste será registrado en el catálogo virtual de trabajos de investigación de la Facultad, a cargo del coordinadora de investigación de la escuela profesional de la Facultad de Ciencias Empresariales.

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

SE RESUELVE

ARTÍCULO ÚNICO: APROBAR, los proyectos de tesis de los estudiantes de la Escuela Académico Profesional de Administración, modalidad distancia, del semestre académico 2019-I, a cargo del docente Mg. Miguel Angel Reynerio Baconegra Garcia, según cuadro adjunto

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC
Dra. Carmen Elvira Rosas Prado
Decana
Facultad de Ciencias Empresariales


USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN
Mg. Sandra Mory Guarnizo
Secretaria Académica
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela., archivo

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentón
Chiclayo, Perú

www.uss.edu.pe

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019

RESOLUCION	NOMBRE DEL AUTOR	TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN	LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
1	ABANTO TIRADO, LUCIA	GESTION LOGÍSTICA EN EL ALMACEN GENERAL PARA MEJORAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LAS OFICINAS ADMINISTRATIVAS DE LA RED DE SALUD CHEPEN - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
2	ALBUJAR RUIZ, JOSE LUIS	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE INTERNO DE KOMATSU MITSUI, LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
3	BRAVO VALLEJOS, BENJAMIN ALEXANDER	ESTRATEGIAS DE MARKETING DE SERVICIOS PARA LOGRAR EL POSICIONAMIENTO DE MARCA DEL GIMNASIO GYM MAX EN LA CIUDAD DE CHICLAYO 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento
4	CORONEL NUÑEZ, YASMIN MARLENY	PLAN DE NEGOCIOS SOBRE LONGHERAS NUTRITIVAS QUE SATISFAGA LA DEMANDA DE ALIMENTACIÓN SALUDABLE EN LA CIUDAD DE CHICLAYO - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
5	DAVILA NECOCHEA, SILVIA ALEJANDRINA	RELACIÓN ENTRE EL MARKETING MIX Y LAS VENTAS DE LA EMPRESA INQUIDA S.A.C, EN DISTRITO DE PUENTE PIEDRA-LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
6	GALVEZ NAVARRO, KARIN LISSET	GESTIÓN DE CALIDAD DE SERVICIOS PARA LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA FERRETERIA GALVEZ, CHICLAYO - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
7	GRANDA CHANDUVÍ, JOSÉ CARLOS	MARKETING VIRAL Y POSICIONAMIENTO DE MARCA EN EL RESTAURANTE MARISQUERÍA LA KALLE, CHICLAYO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
8	GUZMAN SOTELO, MARIAFERNANDA	GESTION ESTRATEGICA, PARA INCREMENTAR LOS RECURSOS ECONOMICOS EN LA SEGUNDA DIVISION DE FUTBOL PROFESIONAL, LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
9	OBANDO CELI, INGRYD KAROL	APLICACION DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DE INFORMATICA Y COMUNICACIÓN PARA INCREMENTAR LA PRODUCTIVIDAD DEL BANCO RIPLEY PERU S.A. - AGENCIA CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
10	OCAMPO TAFUR, LITA SOLEDAD	PLAN DE NEGOCIOS DE CREACION DE UNA AGENCIA DE VIAJES PARA LA PROMOCION DEL TURISMO EN EL DISTRITO DE LEYMEBAMBA, PROVINCIA CHACHAPOYAS - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
11	ODAR IARA, MERLY KATERINE	GESTION DEL TALENTO HUMANO PARA MEJORAR EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE LA EMPRESA SODIMAC CHICLAYO - AÑO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
12	PALOMINO HERNANDEZ, DIANA CARLA	GESTIÓN DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN EL ÁREA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA SUPERINTENDENCIA DE BANCA SEGUROS Y AFPs - LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
13	PAREDES CHAMPAC, DANIEL ALEXANDER	RELACION ENTRE EL LIDERAZGO Y LA CALIDAD DE SERVICIO DE LA EMPRESA HERMES TRANSPORTES BLINDADOS, LIMA 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
14	PERALES MORALES, CINTHIA DEL ROCIO	PLAN DE GESTION ESTRATEGICA PARA MEJORAR DE LA RECAUDACION DE LOS TRIBUTOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MESONES MURO, FERREÑAFE - AÑO 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento
15	QUILIANO CALDERON, FERNANDO	GESTION DE PROCESOS DE ALMACENAMIENTO PARA LA MEJORA DE LA ATENCION AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE EMBUTIDOS SUIZO-PERUANO, LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
RESOLUCIÓN N° 0865-FACEM-USS-2019**

16	RIMAC ESPINOZA, GIOVANNA JOVITA	GESTION DE PROCESOS PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES DEL AREA DE RECURSOS HUMANOS DE LA EMPRESA "IVC CONTRATISTAS GENERALES" S.A, LIMA, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y
17	RODRIGUEZ RAMOS, WILLIAM MARCIAL	GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO Y LAS COMPETENCIAS LABORALES DE LOS COLABORADORES DE LA I.E. ARTEMIO DEL SOLAR ICOCHEA DE SANTA, 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	y
18	SEMINARIO PEREA, JULIO MANUEL	METODOLOGIA DE LAS 5 "S" PARA MEJORAR LA PRODUCTIVIDAD EN LA PROCURADURÍA PÚBLICA DEL MINISTERIO DE TRANSPORTES Y COMUNICACIONES, CERCADO DE LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y
19	SOPLÓPUCO LEVANO, LIZET	RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	y
20	SORIA DE LA FLOR, CARLOS ALBERTO	RELACIÓN ENTRE EL CLIMA ORGANIZACIONAL Y EL DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DEL ÁREA DE OPERACIONES SEDE PIURA, EMPRESA INTERNACIONAL GEOCEAN PERU SAC, PIURA 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	y
21	VALVERDE VERA, MILAGRITOS AUGUSTA	ENGAGEMENT Y DESEMPEÑO LABORAL EN LA EMPRESA, PROCESOS MUCHIK S.R.L, MONSEFU - CHICLAYO, 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y
22	VÁSQUEZ CORONADO, SONIA MARINA	SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO PARA EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LA OFICINA CENTRAL DE LA EMPRESA OHL SUCURSAL DEL PERÚ. LIMA - 2019	Gestión Empresarial Emprendimiento	y
23	VELOZ PELAEZ, REBECA YSABEL	GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS PARA MEJORAR EL RENDIMIENTO DEL PERSONAL DE LA ASOCIACIÓN ADVENTISTA DEL DÍA SÁBADO - LIMA, 2019.	Gestión Empresarial Emprendimiento	y

ADMISIÓN E INFORMES
074 481610 - 074 481632
CAMPUS USS
Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú
www.uss.edu.pe

FORMATO Nº T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 24 de marzo del 2022

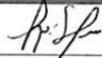
Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

El suscrito:
Soplopuco Lévano, Lizet con DNI 46277919

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada: RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR COMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL DE LA SEDE CENTRAL DE CREDISCOTIA, LIMA 2019 presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de Licenciado en Administración de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo Nº 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Soplopuco Levano, Lizet	46277919	

ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **0865-FACEM-USS-2019**, presentado por el/la Bachiller, **Lizet Soplopuco levano**, con su tesis Titulada **Relación entre la selección por competencias y el desempeño laboral del personal de la sede central de Crediscotia, Lima, 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **21%** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

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

Pimentel, 20 de abril de 2022



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

NOMBRE DEL TRABAJO

**RELACIÓN ENTRE LA SELECCIÓN POR C
OMPETENCIAS Y EL DESEMPEÑO LABO
RAL DEL PERSONAL DE LA SEDE CENTR
AL**

AUTOR

Lizet Soplopuco Levano

RECuento DE PALABRAS

12439 Words

RECuento DE CARACTERES

67147 Characters

RECuento DE PÁGINAS

50 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

102.4KB

FECHA DE ENTREGA

Mar 31, 2022 9:29 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Mar 31, 2022 9:32 AM GMT-5

● **21% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cross