



Gestión de selección de personal: Una mirada a su comportamiento

Ever Sánchez Cotrina
Roger Absalón Ponce Muñoz

**Gestión de selección de personal:
Una mirada a su comportamiento**

Ever Sánchez Cotrina
Roger Absalón Ponce Muñoz



Gestión de selección de personal:
Una mirada a su comportamiento

Autores

Ever Sánchez Cotrina
Roger Absalón Ponce Muñoz

Primera edición: Tinta&Pluma 2024
<https://doi.org/10.37954/20242>

Tinta&Pluma 2023, Guayaquil, Ecuador, Urbanización Puerto Azul, Mz 20 Villa 12,
fitogonzal@gmail.com
<https://editorialtintaypluma.com/index.php/etp/index>

ISBN: 978-9942-619-23-5



Obra revisada previamente por la modalidad doble par ciego, en caso de requerir información sobre el proceso comunicarse con la editorial.
Queda prohibida la reproducción total o parcial de esta obra por cualquier medio (electrónico, mecánico, fotocopia, grabación u otros), sin la previa autorización por escrito del titular de los derechos de autor, bajo las sanciones establecidas por la ley. El contenido de esta publicación puede ser reproducido citando la fuente.
El trabajo publicado expresa exclusivamente la opinión de los autores, de manera que no compromete el pensamiento ni la responsabilidad de la editorial

Prólogo

El libro presenta una indagación que busca determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

Asimismo, la indagación es de enfoque cuantitativo con un diseño no experimental transversal y de nivel correlacional. Se consideró la técnica de la encuesta y el instrumento para recoger información se aplicó el cuestionario, para tal efecto las preguntas del instrumento se realizó la aplicación a 40 colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín departamento de Cajamarca.

Los datos fueron procesados en el software estadístico SPSS y en el Excel, presentándose en tablas y figuras correspondientes. Para la descomposición inferencial, la data estadística se ha sometido a la prueba de Kolmogorov Smirnov, razón por el cual se utilizó el estadístico no paramétrico de correlación de Rho de Spearman.

En conclusión, el grado de relación entre las dos variables es de 0,367; según la escala de Rebollar & Campos, el nivel de correlación es positiva baja. Es decir, pocas veces se aplica la Gestión de selección de personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los colaboradores de Mi Banco agencia Celendín.

INTRODUCCIÓN

En la investigación denominada gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022. El propósito de la acción investigativa fue, Determinar la relación que existe entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional de Mi Banco, agencia Celendín, 2022.

Para tal fin, el estudio buscó encontrar la relación de las variables gestión de selección de personal con sus dimensiones de: Currículo vitae, Examen de conocimientos, Entrevista personal; de la variable comportamiento organizacional los aspectos de: Satisfacción laboral y motivación, Cultura Organizacional, realizada en la organización financiera mencionada.

La indagación se organizó considerando los apartados:

Capítulo I: Planteamiento del problema, se constituye explicando la realidad del problema, formulando este y los objetivos de la investigación tanto generales y específicos. Capítulo II: Marco Teórico, se establecen los antecedentes de la indagación, la definición de los conceptos, las bases teóricas y la hipótesis general y específica. Capítulo III: Abarca la parte metodológica, la cual conlleva al diseño, enfoque y tipo de indagación, población y muestra, la técnica de recopilación de datos y los procesamientos de la información. Capítulo IV: Abarca los resultados de las encuestas en Tablas, figuras o interpretaciones; y el capítulo V: Abarca la

discusión investigativa, de esta manera este capítulo conlleva a la conclusión y las recomendaciones del estudio.

En el mundo globalizado, las empresas financieras tienen la necesidad de adaptarse a los cambios en la gestión de selección de personal y comportamiento organizacional, las cuales afrontan retos para alcanzar sus objetivos, tomando referentes gigantescos en la búsqueda de la rentabilidad, innovando y descubriendo nuevas estrategias.

En el Perú, la gestión de selección de personal, carece de ver el perfil idóneo, por el lado de entidades financieras tanto públicas como privadas, que cada vez se tornan más exigentes en captar colaboradores altamente competitivos, con lo cual lograrían mayor compromiso y mejor comportamiento organizacional de los recursos humanos.

En el contexto local y en los últimos meses, se ha identificado deficiencias en la conducta del personal que labora en la empresa financiera de la agencia Mi Banco, ciudad de Celendín del departamento de Cajamarca-Perú. Se ha percibido escaso compromiso de asesores de negocios, promotores y recuperadores; asimismo se suma la inexperiencia de los trabajadores, también se observa la poca identificación con la entidad en la mayoría de los empleados. De persistir tales deficiencias, la financiera Mi Banco afrontaría una crisis estructural, teniendo en cuenta que el factor humano es irremplazable en toda empresa.

En el estudio se planteó propuestas viables que contribuyan a la solución de esta realidad problemática; tales como el análisis minucioso del currículum vitae contrastando con las entidades correspondientes que referencias al postulante.

En el examen de conocimientos, deberá ser estructurado y contextualizado.

En la entrevista personal se deberá observar las competencias de los postulantes y las repercusiones que tendrán dentro la empresa.

El estudio se realizó buscando reconocer el vínculo que tiene la gestión de selección de personal en el comportamiento organizacional de los colaboradores de la financiera Mi Banco, agencia Celendín-Cajamarca 2022. Con la intención de hacer correcciones a la situación problemática del talento humano, ya que es el motor principal en el desarrollo de la empresa.

En esta indagación ha permitido sustentar las diversas teorías que engloban a la selección de personal y el comportamiento organizacional de los integrantes que laboran en la financiera Mi Banco.

La investigación sirve de soporte a la gerencia de la financiera Mi Banco, facilitándole el buen clima organizacional en los trabajadores y contribuir a solución de las dificultades que se manifiestan al interior de la entidad.

Al profundizar la solución a los problemas que aquejan a la financiera Mi Banco, agencia Celendín, mediante una adecuada gestión de selección de personal en los colaboradores evidenciaran el mejoramiento del comportamiento organizacional; lo cual conlleva a mejorar la atención al cliente en las diversas áreas de la financiera.

Por razones múltiples de esta investigación, en la misma que si tendrá información de fuentes confiables y válidas para un mejor sustento en el desarrollo de la investigación, el estudio servirá como precedentes para futuras investigaciones a realizarse.

Para llevar a cabo una adecuada investigación, se coordinó con el Gerente zonal de la financiera Mi Banco de la Agencia Celendín, para que permita y de las facilidades al momento de su ejecución; asimismo se contó con los recursos financieros para cubrir los gastos que generen y también se contó con el recurso humano, considerando al asesor de proyecto de investigación y al propio investigador como protagonista del estudio.

Será viable el estudio porque es accesible llegar al lugar donde se llevó a cabo la investigación. Asimismo, se tuvo la disposición de tiempo de los recursos humanos y elementos para su elaboración oportuna (Hernández, Fernández y Baptista, 2014)

El estudio será viable porque se realizó en coordinación con el gerente zonal de Mi Banco Agencia, cito en la ciudad de Celendín, región Cajamarca; con el propósito de ser más viable para desarrollarse en sus ambientes de la entidad.

Del mismo modo es importante resaltar que presenta viabilidad por las razones siguientes:

Técnica. El estudio cumplió con los requerimientos necesarios y requeridos para aprobarlo por la unidad de grado y títulos en la facultad ciencias empresariales, y asimismo por lo que se menciona en el reglamento de grados académicos y títulos profesionales de la Universidad.

Ambiental. La intención de la indagación es hacer un aporte como un precedente de naturaleza académica y científica por lo que su realización no indica riesgo y tampoco peligro para el ecosistema y del medio ambiente.

Financiera. Para desarrollarse el estudio de la investigación y gastos que se generó, fue cubierto por el propio investigador ya que estuvo orientado a su interés personal.

Mejía (2018), en su investigación titulada "Procesamiento de selección de personal en la parte hotelera de Quindío", investigación sustentada en la Corporación Universitaria Empresarial Alexander Von Humboldt de Colombia: El objetivo general fue determinar la selección de empleados en hotelería de Quindío. En la metodología el enfoque cuantitativo, diseño descriptivo correlacional; la técnica empleada se consideró la entrevista y encuesta lo que ayudó a reconocer las situaciones actuales de las empresas: la muestra conformada por 28 hoteles de Quindío e instrumentos que se aplicaron a los líderes de recursos humanos. Como resultado se obtuvo que hay procesos de selección de personal de manera empírica, en otras palabras se cubren vacantes

referenciales. La entrevista se utilizò con frecuencia como técnica, pero las pruebas de psicología no son aplicadas demandaron un alto costo que lo impide y la falta de profesionales que sean capaces de interpretar los resultados. Concluyendo así que lo planteado como primer paso de alineación con las técnicas relacionadas con el procedimiento de selección de personal en toda la entidad empresarial.

Santana (2018), en su tesis titulada "Comportamiento organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato", Universidad Técnica de Ambato de Ecuador. Se tuvo como objetivo determinar el vínculo entre el comportamiento de las organizaciones y el manejo de los problemas laborales. La indagación fue de tipo descriptiva con un diseño no experimental transversal, la población se constituyó por 150 empleados, empleándose la entrevista; de esta manera se concluyó que "existe una relación directa entre el comportamiento organizacional y el manejo de conflictos laborales" (p.82).

Cuenca (2019), en su tesis titulada "Propuesta de procedimientos de selección de personal del área de producción de la empresa Intedecam S.A. año 2019" de Guayaquil Ecuador, sustentada para optar el título de ingeniería en administración pública. El objetivo general fue dar mejora a la selección de trabajadores en el ambiente de producción. En la metodología el estudio fue de tipo descriptivo correlacional; la técnica empleada fue la encuesta y los

instrumentos aplicados la ficha de encuesta y entrevista. Concluyendo de esta manera que los procesos para seleccionar el personal es realizado por el àrea de recursos humanos, donde hay influencia en el desempeño laboral para ver las capacidades y habilidades de conocimientos conforme al puesto que corresponde. De igual forma seleccionar al personal debe hacerse siguiendo los pasos de convocar, revisar el perfil del postulante, seleccionar y contratar para obtener mejores resultados.

Dominguez (2021), la investigación denominada "Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021". Tenia como objetivo determinar el vínculo existente entre el comportamiento de las organizaciones y la competencia laboral en una empresa de servicios de internet. La metodología aplicada de tipo no experimental con un diseño correlacional y corte transversal, donde se presentó una correlación de información en un tiempo concreto. La muestra conformada por 53 empleados de dicha empresa. Se aplicó la encuesta como técnica y el instrumento utilizado el cuestiobatio. En los resultados se evidenció mediante el Tau b de Kendall cuyo p-valor es = 0.614. Frente a un p-valor =0.000 < 0.05, por ende es rechazada la hipótesis nula y se acepta la alterna; en conclusión se determinò que existe una correlación significativa entre el comportamiento organizacional y las competencias laborales de los empleados de la empresa de servicios de internet.

Santacruz (2019), en su investigación "Análisis de modelos de gestión por competencias como fomento a la competitividad en organizaciones del sector textil". En su artículo científico desarrollado por Universidad CES, Medellín, Colombia. En la metodología se consignó el tipo de investigación básica, diseño descriptivo; además se trabajó con un muestreo de 120 empleados, teniendo la encuesta como técnica y el cuestionario como instrumento. El investigador llegó a la conclusión de que los modelos de gestiones por competencia realizan la introducción y articulación entre los procesos selectivos, evaluando el desarrollo y la capacitación con el fin de que los órganos consigan administrar, dar potencia y crecimiento acertado al talento humano, debido a que se toman como creaciones desde una conjunción en los aspectos de los saberes. Esto se movilizan para así alcanzar el crecimiento empresarial.

Mendoza (2016), en su investigación denominada "Influencia de la selección de personal en el desempeño laboral del área de producción caso: Empacadora Bilbo S.A". Quito Ecuador. El objetivo fue Mostrar cómo influye la selección del personal y el desempeño laboral con un estudio descriptivo correlacional y enfoque cuantitativo. El investigador concluyó que la selección del personal se tuvo con niveles bajos de 47% y los desempeños laborales con un 56%. Por esto se obtuvo el coeficiente spearman de 0,812, lo cual se infiere que urge plantear propuestas de mejora para el proceso de elegir el personal con el perfil requerido.

Torres, Velásquez y Hernández (2020), en su investigación titulada "Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia" desarrollada en la Universidad de Los Llanos de Colombia. El objetivo principal de la indagación era realizar un análisis sobre las prácticas de reclusión y selección, dadas en los hoteles pymes en Villavicencio. En la metodología considerada un estudio descriptivo. Se utilizó como instrumento un cuestionario. En la obtención de resultados y selección del personal estuvo considerado las entrevistas, donde las competencias y experiencias son los elementos fundamentales a la hora de tomar decisiones. Los investigadores concluyeron que los hoteles pymes poseen una tendencia fija a no brindar importancia a los procesos de reclutamiento, siendo informales y con escasez de recursos que se destinan a la ejecución adecuada de reclutamiento. Así se ponen evidencia varios casos donde los hoteles no logran atraer candidatos idóneos para los cargos necesarios.

Fiallos (2019), en su investigación denominada "Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral" sustentada en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, para optar el Título Profesional de Licenciado en Psicología Organizacional. El objetivo general de la indagación era diseñar un proceso de reclutamiento y selección que se basa en las competencias para la empresa Cuport Seguridad Integral, el cual dejó introducir personal idóneo en los departamentos de operaciones. El estudio se basó en un enfoque metodológico

con una investigación de alcance descriptivo y circunscrito en el paradigma cualitativo; en el análisis el autor arribó a la conclusión, que diseñar un proceso de reclutamiento y selección que se basò en las competencias para que dicha empresa logre actualizar los perfiles del cargo que se requieren, para guardar la seguridad que solicita el organismo público o privado.

Paz (2021), su investigación titulada “Desafíos del área de gestión humana percibidos por los líderes de una entidad de salud de primer nivel frente del municipio de San Agustín, Huila” sustentada en la Universidad Eafit de Colombia. El objetivo general fue realizar un análisis sobre los principales desafíos que tienen los líderes de una entidad de primer nivel en San Agustín huila; en la metodología se empleó un estudio cualitativo descriptivo con corte transversal; el diseño se basó en un estudio de entrevistas semiestructuradas. En los resultados se pudo evidenciar que los jefes de la entidad de salud de primer nivel al incorporar, adaptar a las personas a la organización en compensación de la salud para los individuos y en el crecimiento personal y las relaciones con los trabajadores. Se concluye que hay evidencia de que los líderes delante de los desafíos de gestiones humanas se ligan a permitir la participación en la creación y reestructuración de la entidad de salud, ya que es considerado importante que tal área se adapte a los requerimientos.

Calle, García y Alonso (2019), en su investigación denominada " Análisis de la gestión del talento en función de sus dimensiones y procesos. Un estudio de casos". sustentado en Universidad Rey Juan Carlos, España, estudio realizado para titulación. En su metodología la indagación de casos es una forma de investigación que ayuda a construir, mejorar y desarrollar perspectivas teóricas que giren en torno a los órganos empresariales: empleó la técnica documental, observación, encuesta y como instrumentos utilizados las fichas de resumen, observación directa, el cuestionario, entrevistas. En los resultados obtenidos se quiere pasar de un molde proactivo donde los empleados son los que tengan el inicio de crecer y generar oportunidades. Siendo la empresa quien de las herramientas para que puedan realizar sus actividades. Los investigadores arribaron a la conclusión que no solamente son beneficiados las organizaciones y a su vez sus empleados. Estos procesos ofrecen la oportunidad que se necesita para desenvolver el talento de los empleados aumentando sus habilidades y conocimientos.

Cherif (2019), en su investigación tuvo como objetivo, indagar sobre el rol de las gestiones de recursos humanos y los trabajadores de satisfacción laboral al predecir su compromiso con la organización en el sector bancario de Arabia Saudita. Diseño / metodología / enfoque cuantitativo; el investigador concluyó: que la gestión de recursos humanos se correlacionó positivamente en un nivel de 78% con la satisfacción laboral de los empleados y compromiso organizacional. Por otro lado, se encontró que la satisfacción laboral de los empleados era

positiva correlacionado con el compromiso organizacional a un nivel alto de 22 %. Las dos variables conllevaron a significativas contribuciones y a la predicción del compromiso organizacional. (pág. 538)

Ancasi (2019), en su tesis denominada "Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la municipalidad distrital de Macari", presentado por la Universidad Nacional del Altiplano, para obtener el título profesional de contador público. Tuvo el objetivo de determinar los procesos para seleccionar personal y cómo inciden en el desempeño laboral de quienes sirven públicamente a la municipalidad distrital de Macarí-Puno; en su metodología de indagación fue de tipo descriptivo correlacional, la investigadora concluyó que es posible realizar la selección de personal y su incidencia en el desenvolvimiento de los empleados municipales. Conforme a los resultados del trabajo presentado es de gran importancia ya que se pudo conocer cómo se hace la selección del personal y el desempeño en el trabajo de las instituciones.

Soto (2019), en su tesis denominada "Comportamiento organizacional y el desempeño laboral de los trabajadores de la unidad de postgrado de educación – UNHEVAL, 2019"; sustentada para optar el título profesional de Licenciatura en Administración de empresas. Tenía el objetivo de determinar cómo el comportamiento de las organizaciones está relacionado con el desempeño laboral de los empleados; una indagación aplicada, con un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo y un diseño no experimental. La población se conformó por

nueve empleados y se utilizó una muestra censal; la encuesta y la entrevista como técnica con el cuestionario como instrumento de evaluación, del mismo modo estuvo elaborado por 16 preguntas de medición de escala likert y 14 abiertas. Los datos se procesaron por SPSS encontrando que el comportamiento de las organizaciones sí tiene relación con el desempeño laboral en las instituciones.

Torres y Vásquez (2017), en su tesis denominada "Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del área administrativa de la Municipalidad de Laredo" sustentada para optar el título profesional de Licenciado en Administración en la Universidad Privada del Norte, Trujillo-Perú. Se planteó el objetivo principal fue la determinación de los procesos selectivos de personal y cómo inciden en el desempeño laboral de los colaboradores en la municipalidad de Laredo durante el año 2016. La metodología se tuvo en cuenta diseño descriptivo correlacional; empleándose la encuesta para el recojo de datos. La muestra de estudio comprendida por 35 personas. Las investigadoras concluyeron que los procesos para seleccionar a los empleados incide de manera significativa en el desenvolvimiento laboral de los colaboradores del municipio de Laredo, donde se ve que cuando los niveles de selección son altos hay niveles de desempeños laborales de 80% en los empleados del área administrativa, por otra parte cuando se presentan bajos niveles de selección 80% de los trabajadores califican el desempeño de nivel bajo.

Agurto (2021), en su tesis denominada "Comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Huari", sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión para optar por el Título profesional de Licenciado en Administración. El objetivo general planteado fue establecer de qué manera influye el comportamiento organizacional en el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad de Huari. En la metodología plasmada fue de tipo básica, con nivel correlacional y diseño no experimental de enfoque cuantitativo. Se trabajó con un muestreo de 151 empleados seleccionados de 247 individuos de la población. El investigador arribó a concluir que el comportamiento organizacional sí tiene influencia relevante en el desempeño laboral de los empleados municipales de Huari, perteneciente a la región Ancashina.

Agramonte y Flores (2020), en su tesis titulada "Comportamiento organizacional y Satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa", sustentada en la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. El objetivo general fue la determinación del influjo del comportamiento organizacional sobre los empleados del hospital del municipio de Arequipa en la satisfacción del usuario. Empleándose una metodología descriptiva correlacional, con una muestra de 397 individuos del público externo y 43 empleados de público interno. Para recolectar información se empleó la encuesta como técnica y el instrumento el cuestionario. La investigadora concluyó que en donde se ven los niveles de motivación,

requerimientos y expectativas en las dimensiones de medición para la satisfacción de los usuarios.

Roman (2021), en su investigación titulada "La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro – 2019", sustentada en la Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima – Perú. El objetivo de este estudio era determinar cómo se relacionan las gestiones de talento humano y la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro. En su metodología considerada un estudio correlacional, diseño no experimental. La investigadora arribó a la conclusión de que con una gestión eficaz de talento humano puede lograrse que los trabajadores sean identificados con el organismo. La indagación señala que la gran relevancia que tiene cada miembro dentro de un organismo empresarial.

Acuña (2021), en su investigación denominada, "Análisis y propuesta de mejora para los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal en una empresa del rubro metal mecánico"; sustentada en la Pontificia Universidad Católica del Perú; como parte de del trabajo de suficiencia profesional; se formuló el objetivo general de implementar mejorías en el ambiente de atracción y desenvolvimiento de talentos en un organismo que se dedica al rubro metal mecánico. En la metodología fue de enfoque cuantitativo: el investigador concluyó que los indicadores que se proyectaron del proceso optimizado y van a demostrar que se reduce el tiempo total de 25%, siendo necesario que se invierta

en la implementación de propuestas de mejoras, inversiones que son viables debido a que se tiene la rentabilidad de generar esta proyección (TIR) de 32,14% del segundo año posterior a implementarse el plan de mejora.

Zegarra (2019), en su investigación denominada "Síndrome de Burnout y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera-Agencia El Porvenir: 2019". Presentado en la Universidad Nacional de Trujillo, sustentado para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. El objetivo planteado fue, determinar cómo influye el Síndrome de Burnout en el actuar organizacional de ayudantes de Compartamos Financiera, Agencia el Porvenir-Trujillo, el tipo de indagación fue descriptiva, los trabajadores como objeto de estudio fueron 25, el tesista arribó a las conclusiones: Que el Síndrome de Burnout afectó desfavorablemente a los trabajadores de la financiera. El recurso humano evidenció bajo nivel de síndrome y el aspecto conductual de la organización se afirma que es relativamente buena en las dimensiones de motivación, satisfacción laboral, labor en equipo, cultura organizacional de los colaboradores de la organización financiera focalizada. (pág. 110)

Incio y Jara (2019), en su estudio denominado "Influencia del Comportamiento Organizacional en el Clima Organizacional de los trabajadores por grupos generacionales de un Organismo Regulador" sustentado en la Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas. En lo concerniente la metodología fue aplicada, teniendo un alcance explicativo y diseño no experimental. Tomándose una

muestra de 180 empleados del órgano regulador. De igual forma, fue utilizada la encuesta para la medición de dimensiones planteadas. Obteniendo en los resultados que se demuestra la correlación directa moderada de 0,642 del comportamiento de los empleados y el clima laboral. Los investigadores concluyeron que el comportamiento organizacional de los empleados está muy vinculado con el indicador de la satisfacción en el empleo, ya que posee un 86% de valor en los empleados, dando así un gran impacto en el clima laboral, ya que la variable dependiente eleva sus índices de medición e incrementa de forma proporcional los indicadores de la variable independiente.

Aguedo (2019), en su estudio denominado "Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte SAC - Lima 2019", sustentada en la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión de Huacho – Perú. El objetivo principal fue determinar el nivel de vínculo existente entre la gestión de recursos humanos y los desempeños laborales de los empleados en el banco continental grupo Norte. S.a.c, Lima. En la metodología se tuvo en cuenta el enfoque cuantitativo, con diseño no experimental transversal, empleando como instrumento un test de opiniones acerca de las gestiones de recursos humanos en la escala likert, el cual fue aplicado a 40 empleados. La investigadora concluyó que hay un vínculo significativo entre la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral: en otras palabras pocas veces es aplicada estas gestiones, por lo cual los desempeños laborales son moderados por los colaboradores de la financiera.

Gestión de selección de personal

Definiciones

Es una actividad que va desde la planificación hasta el control en la selección de los recursos humanos de una empresa.

Proceso que busca entre los postulantes quién más se adecue para el puesto que está disponible con las ganas de mantener o incrementar la eficacia y el desenvolvimiento del personal, así como también de la organización.

Como sostiene Chiavenato (2000), que la selección de empleados es un procedimiento de elegir la persona correcta para un puesto, o más ampliamente, elegir en los postulantes que se reclutan al que más se acople al cargo en la organización empresarial se mantenga y también crezca, al igual que el rendimiento de los empleados. (Pág. 238.)

Selección de personal con base en competencias laborales

Lo importante de las gestiones por competencia en las áreas de talento humano en que los colaboradores son los factores elementales en los diseños estratégicos de las instituciones, en este aspecto, las competencias son una alternativa viable para el desenvolvimiento de las estructuras de empleo, al haber problemas que

requieran soluciones eficientes dentro de las estrategias organizativas. (Guerrero & Jiménez, 2011).

Este concepto de competencia está realmente implantado en las gestiones de los recursos humanos de los órganos empresariales, significando que cuando se evalúa, se desenvuelve y mide la inducción al éxito de una persona en un lugar de trabajo, es necesario que se cuenten con los elementos diferenciadores de éxito, buscando con esto que los ayudantes sean mejores en su cargo y también comprobar quién posee óptimas condiciones para el crecimiento en esa labor realizándolo exitosamente. (Serrano & Zapata, 2017).

Las competencias en lo laboral puede definirse como una habilidad real y que se demuestra para desarrollar exitosamente labores específicas punto hay modelos que coinciden en que las competencias conllevan "un saber", "un poder" y "un querer" hacer, o de otra forma cualquier competencia conlleva saberes, habilidades y aptitudes. No obstante, cada modelo posee estos elementos y los combinan de diversas formas. (López & Mora, 2018).

Necesidad de trabajar por competencias

Las gestiones por competencia son estrategias que se utilizan en el ámbito de recursos humanos y posee antecedentes principales en el área de psicología partiendo de las indagaciones sobre el actuar de las personas.

Para la psicología, la introducción de los temas de competencia en la parte laboral ha tenido un choque sustancial, ya que debe reconocerse lo que significa y lo que implica dentro de la labor de recursos humanos. El tema da respuesta a las concepciones de la psicología cognoscitivo y constructivismo. (Vargas, 2016).

Cada organización posee una función en sociedad, en dónde son conjugadas las personas, el espacio y el organismo. Por ende el autor Cuesta (2010), asegura que la gestión es de recursos humanos asumen grandes actividades que se relacionan con la organización laboral en su vínculo con los individuos, donde se destacan actos fundamentales como: inventario de personal, selecciones como evaluación del desenvolvimiento, planes de diálogos, planes de formación en carreras profesionales y los estudios de clima y motivación en la organización empresarial. (Cuesta, 2010).

Las gestiones de los talentos humanos y las competencias laborales, viéndolo desde un punto de vista teórico y también cotidiano son procesos que pueden ser considerados fácilmente y super importantes actualmente, ya que esas dos tendencias están relacionadas de cierta forma y no puede hablarse de una que sea más demandante en las empresas, lo que sí puede decirse es que ambas son dimensiones que actúan dinámicamente en los órganos contemporáneos. (Maldonado & Canales, 2016).

Gestión de personal por competencias

Los órganos empresariales, ven a los individuos como diferenciador principal y fundamental, sin embargo hay algunos que no poseen personal correcto, de allí viene el desafío más grande en las organizaciones de tener que identificar a los ayudantes que puedan mejorar su rendimiento con el pasar del tiempo se valora las habilidades iniciales, basándose en el proceso de reclutamiento con un posible talento a desenvolver. (Agreda, 2016).

Las gestiones de talentos humanos son considerados como una pieza indispensable en la consecución del éxito organizacional, las empresas y compañías con mejores colaboradores tienden a diferenciarse y sus procesos deben hacerse en base al desenvolvimiento de la persona, siendo su meta principal acumular habilidades y expandirlas en función del crecimiento y satisfacción de la persona, sin que se separe de la eficiencia en la actividad laboral. (Zayas, 2010).

Las gestiones y contrataciones de los empleados por competencia es también una estrategia fundamental en el crecimiento de la empresa para poder tener mejorías en la eficiencia de la selección, desarrollándose de manera consciente entre las personas que están a cargo de las empresas de bajo y medio nivel y los contratistas, al verse esta como un yacimiento de sistemas que describen, quienes podrían tener un gran desempeño, que concibe capacitaciones de

obtención de buenos candidatos dependiendo de las actividades realizadas en el proceso de selección. (Caviativa, 2016).

Ventajas del trabajo por competencias

Una de las grandes ventajas que posee el empleado por competencias es la fuerza que pone los directores empresariales, donde no están enfocados en las formaciones de los empleados como un problema sino que laboran con actitudes metodológicas, derivando en el bienestar de sus colaboradores para que vayan alcanzando sus metas deseadas y así así alcanzar el sueño propio de la empresa, quien también va a apoyar la filosofía de las organizaciones en los servicios de la clientela cuando se trata de las competencias laborales.(Cruz & Vega, 2001).

La labor por competición también da una gran ventaja que se fundamenta en la vivencia y saberes de los colaboradores acerca del trabajo que va a desempeñar, estando su base en los actos físicos como competencias básicas y que más necesita de cierto nivel de estudio saberes y virtudes, teniendo más especificaciones según lo que se requiere en el trabajo y lo cual conlleva un nivel más elevado por parte de los ayudantes conforme a el trabajo que se va a realizar. (Alles, 2007).

Al momento de poseer un modelo de gestiones por competencia los centros identifican, van a seleccionar y desarrollar el fundamento de la teoría que se necesita para la parte de talento humano dentro de el órgano empresarial, así va

a ser eficaz el desenvolvimiento de las funciones que se le otorgan al ayudante, teniendo un impacto directo en el cumplimiento y el éxito de los objetivos de la compañía. (Ruiz, 2017).

La gestión por competencia también da respuesta a una metodología que puede ser aplicada a compañías o empresas públicas y privadas, sin importar si son pequeñas, medianas o grandes empresas y si son nacionales o transnacionales, dentro de los beneficios están destacados: una buena autoestima, satisfacciones para los empleados, aumenta la calidad de producción y servicio y buenas ventas. (Gallego, 2008).

Otra ventaja de las gestiones por competencia es que puede ofrecer su valía en maximizar la producción de los empleados, consiguiéndose así que este se sienta con más valor y aumentando lo que lo motiva por el cumplimiento de las tareas y uniendo los intereses que tiene la empresa con los colaboradores. (Macià, 2012).

Además de esto, es una técnica ventajosa ya que incide en una mejora en la organización y también en la disciplina de la empresa.

Importancia de una buena selección de personal

Ancasi (2019) manifiesta que lo más relevante en selección se basa en poseer excelentes expectativas de quien va a laborar y las tareas que va a realizar en el

órgano; por ende, se tiene que examinar en secuencia y precisión, teniendo presente estos aspectos:

- Experiencia en el campo de trabajo
- Recorrido académico
- Aspectos de psicología.

Estos con los elementos más básicos de las personas y las cuales posibilitan su buen desenvolvimiento social y más que todo en el trabajo, por lo cual tienen que ser analizados empleando técnicas de confianza. Por eso, podemos decir que el seleccionar es emplear estrategias que se encaminan a hallar a alguien que se adecue al puesto que se encuentra libre. (Pág. 11)

Cuando el órgano hace más claro lo que quiere con un nuevo colaborador, que tiene la habilidad, destreza y competencia son las altas expectativas que deberían ambicionarse en la labor que va a desempeñar el aspirante elegido, todas estas se irán dando conforme a sus experiencias y formación académica, lo que va a estar junto a los puntos a tratar para lograr la meta que se propuso y alcanzar una vacante existente. (Pág. 12)

Planificación en selección de personal

Ancasi (2019) expone con respecto a la planificación que se trata de los pasos correctos en los casos, determinando el tiempo aproximado y estudiando los gastos teniendo presente lo siguiente (pág. 12)

- Definir el perfil.
- Identificar los diferentes “camino para buscar” o fuente de alistamiento.
- Entrevistas: cantidad y especificaciones
- Evaluaciones: cuantas son y cuales.
- Presentar los seleccionados.

Necesidad de cubrir una vacante

Ancasi (2019) Expresa que es una guía bien detallada donde recolecta información de la persona. Es fundamental resaltar unos elementos: el individuo que anota los perfiles debe comprender. Se requiere que pregunte y comprenda perfectamente el perfil que se quiere.

Primera etapa

- Información objetiva tal como edad, sexo, formación académica y experiencia laboral.
- Competencia y caracteres de la persona en los vínculos laborales, se recomienda revisar organigrama, verificando su vigencia y también hacer propuesta de cambios si se necesitan.
- Es muy importante que se detecte un vínculo informal, las llamadas líneas puntuales del organigrama. Dar definición correcta del a cargo y de quien evalúa.
- Rasgos de actitudes (Personalidad).

Segunda etapa

- Es indispensable que se analicen las competencias de los que tienen relación con el cargo y cómo influye eso en las definiciones que se den del perfil.
- Con estos componentes se tienen la condición de dar definición a las competencias o caracteres del individuo que se necesiten.
- Como siguiente parte se define o esboza un plan de carrera del aspirante que se va a elegir.
- Una asesoría completa a un cliente interno da como finalizado el estudio de las posibilidades de hallar lo que se requiere.

Reclutamiento

Alles (2015) Este es un procedimiento donde se identifica y atrae a un conjunto de aspirantes de los que después se va a seleccionar a uno para que obtenga la oferta de trabajo. (pág. 174)

Werther y Davis (2008) definieron así: "Procedimiento de hallar y cautivar aspirantes que sean capaces de cubrir el espacio laboral. En el transcurso de identificar las destrezas es iniciado con el requerimiento de aspirantes y se acaba

con la recepción de solicitud de trabajo y esto deja tener más aspirantes de los que se van a elegir los nuevos trabajadores. (pág. 152)

Existen una cantidad de herramientas y/o pasos usados para ocupar un puesto que se libera en la organización, entre ellos Anccasi (2019) menciona:

- **Decisión y Contratación:** Es un elemento fundamental en el procedimiento para escoger al aspirante ideal para el cargo. Es la selección y toma de decisión como la última parte antes de comenzar otro procedimiento. (Anccasi , 2019, pág. 17).

Dimensiones de la variable gestión de selección de personal

a. Currículo vitae

El currículum vitae (CV), es la carta de presentación en el mercado laboral. Es un término de origen latino que en español significa carrera de la vida. Es decir, el conjunto de experiencias educacionales, laborales y vivenciales de una persona. Se aplica comúnmente en la búsqueda de empleo requisito fundamental para una primera etapa de convocatoria. Sirve para que las empresas sepan qué formación, experiencia y competencias tenemos.

Características de un Currículum Vitae

Debe ser una presentación ordenada, clara, concisa y visual, atractivo y original, preciso, buena presentación que nos permita acceder al resto del proceso de selección, donde refleje los conocimientos, experiencias y aptitudes.

Partes de un Currículum Vitae

Datos personales

Formación profesional

Experiencia laboral

Capacitación y actualización

Producción intelectual

Aportes.

b. Exámenes de conocimiento

Evaluaciones: Cuando ya se define la colectividad de aspirantes de los que se va a escoger a quien tenga el perfil más adecuado para el cargo, se inicia con evaluaciones que van a fijar sus adecuaciones.

Tipos de evaluaciones: Estas se dan de diferentes tipos:

- De Psicología, administradas individualmente o en grupo.
- Potenciales (es una variante del examen de psicología).

- Estrategias
- De idiomas
- Exámenes psicológicos

Según Alles (2006), el carácter de los exámenes de psicología a aplicarse no es eliminador en los procedimientos de selección, excepto en donde se encuentre la posibilidad de patologías en los aspirantes. (pág. 19)

Las pruebas técnicas: Alles (2006) expresa que en esta parte del procedimiento de selección se quiere como fin corroborar la agilidad técnica y la cantidad de habilidades para la puesta en práctica de los saberes de teoría y experiencias que tiene el aspirante. (pág. 19)

- **Seguimiento del candidato ingresado:** El seguir a los que se incorporan es una práctica efectiva y se puede hacer en distintos momentos. Por encima de todo si se van a considerar aptos o no los aspirantes de gestión, esto se aconseja.

a. Entrevista personal

Esta parte es solo para los aspirantes que tienen posibilidad de contratación. Se trata de que, quien entreviste indague sobre quien aspira al puesto o a los aspirantes en conjunto.

En el transcurso de esta, quien entrevista y quien es entrevistado tiene que comportarse, fijando un canal para comunicarse en un marco acotado por un tiempo y un tema a tratarse. (Anccasi , 2019, pág. 18)

El comportamiento organizacional

A. Definiciones

Como sostiene, Robbins y Judge (2017), que el ocupándose de la influencia que tienen estos sobre las organizaciones y cómo influyen también estas en ellos, en otras palabras retrata la continua relación y vínculo recíproco entre individuos y órganos empresariales. El comportamiento organizacional viene siendo una disciplina de academia que surge interdisciplinariamente de conocimientos del comportamiento humano.

Representa una disciplina de Academia en la que inciden los individuos, grupos y la estructuración sobre los comportamientos dentro de los órganos, queriendo usar tal conocimiento para dar optimización a la eficiencia organizacional.

Chiavenato (2015) infiere en la indagación de las personas y conjuntos que proceden en organizaciones.

Chiavenato (2009), define al comportamiento organizacional, como la investigación de individuos y el conjunto de personas que están en los órganos institucionales.

Refiriéndose al análisis de los individuos y conjuntos que interactúan en los órganos.

Hellriegel, Jackson y Slocum (2009) definen como “el estudio de las personas y grupos en el entorno de la organización y del estudio de la transformación y las prácticas dentro de la organización que influyen en la efectividad de los colaboradores, los equipos y la organización” (p.23).

Newstrom (2007), lo expresa como “la manera en que las personas actúan dentro de las organizaciones” (p.87).

Según Robbins y Judge (2013), sostiene que el comportamiento se encarga del análisis de la labor de los individuos en la empresa y como sus actos afectan el desenvolvimiento.

Dimensiones de la variable comportamiento organizacional

a. Satisfacción laboral

Katia (2002), sostiene que la satisfacción laboral es “la actitud general de un individuo hacia su trabajo. Una persona con un alto nivel de satisfacción en el puesto tiene actitudes positivas hacia el mismo; una persona que está insatisfecha con su puesto tiene actitudes negativas hacia él” (p. 2).

La satisfacción laboral es un aspecto que posee una fuerte relación (inversa) con la rotación y el ausentismo. Por tal motivo los altos niveles de satisfacción laboral se correspondan niveles muy bajos de abstinencias y de rotaciones al recurso humano, por el mismo hecho que da estabilidad emocional, además asume compromiso empresarial; del mismo modo, con baja satisfacción, lo que se tiene es altos niveles de ausentismo y rotación (Casachagua, 2013, p. 51)

Según plantea Robbins (2004), la satisfacción laboral es importante por tres razones, ya que:

- a. Existen evidencias que los trabajadores insatisfechos poco asisten al trabajo y en su mayoría renuncian.
- b. Se ha evidenciado que un colaborador satisfecho goza de un mejor estilo de vida.

c. La satisfacción laboral se reflejada en la vida cotidiana del obrero.

Citado en (Casachagua, 2013, p. 49)

Los empleados satisfechos tienden a ajustarse más a su trabajo y a manejar la presión con facilidad en momentos de frustración. Los empleados que no están satisfechos con su trabajo comúnmente encuentran problemas a cada paso que dan.

En efecto se tendrá empleados felices cuando realizan sus labores, predispuestos a colaborar en las diversas actividades e interesados a aprender nuevas aptitudes. Recuerda que los empleados satisfechos aceptan las cosas con una gran sonrisa y entregan su mayor esfuerzo incluso en las peores circunstancias. (QuestionPro, 2020).

Motivación, Según (Robbins & Judge, 2013), expone esta como un transcurso que tiene incidencia en lo intenso, direcciones y persistencia de las fueras al realizar las cosas para lograr en un fin propuesto.

Además, Chiavenato (2009) la motivación se compone en 3 elementos interdependientes que interactúan entre ellos: Necesidades, llega al surgir desequilibrios físicos o psicológicos. Impulsos: los empleados para dar alivio a lo que se necesita, estos generan unas actitudes de buscar e investigar. Incentivos:

Puede dar alivio a los requerimientos o reducción a los impulsos, estos se encuentran afuera de la persona.

Cultura Organizacional.

Según Chiavenato (2009), esto hace el reflejo de la manera en la cual las organizaciones van aprendiendo como llevarse con su medio. Es una unión difícil de supuestos, lo que se cree, las actitudes, historias, y muchas ideologías que juntas dan reflejo de la manera en que funciona una empresa. Posee caracteres principales: Regularidad de actitudes observadas: la interacción de los que conforman son caracterizadas por una lengua común, con sus términos propios y ritos. Normas: son unos acuerdo de cómo comportarse, políticas en la labor y lineamiento de cómo se hacen las cosas. Valores que dominan: con principio que dan defensa a la empresa. Filosofía: Son políticas que muestran las ideologías sobre el trato que se debería dar a los que trabajan y a la clientela.

Las Reglas: son guías que se establecen para referirse a cómo se comportan estando en la empresa. Clima organizacional: Son sensaciones que pasa el ambiente, la manera en que tienen interacciones de los individuos, como tratan a la clientela y proveedores. Justificación. El estudio motivo conocer de manera objetiva el proceso de régimen de selección del talento humano con los conocimientos científicos, criterios técnicos y su implicancia en la conducta de la

organización de una financiera. En la indagación se pretendió sintetizar que el éxito empresarial de cualquier índole se debe a la valoración del personal.

El servicio de una financiera con su equipo de colaboradores capacitados, permite la atención al cliente, en consecuencia, permite el desarrollo empresarial financiero y el emprendimiento en cualquier de negocios con la oferta de préstamos de dinero para la población de Celendín.

Práctico, se aplicó en una financiera y en lo sucesivo, será un aporte a las demás entidades que se dedican a prestar dinero, bajo ciertas condiciones, además servirá para futuras investigaciones como fuente de consulta para mejorar la secuencia selectiva de personal en el mundo empresarial. Social, el estudio benefició a las personas que están relacionadas de manera directa e indirecta con la empresa.

Bases filosóficas

El enfoque teórico de la burocracia formulado por Max Weber que responsabilizaba el protagonista del estado en múltiples dimensiones de la realidad nacional: económico-empresarial, social-organizacional, política ciudadanía y en lo administrativo la aplicación distorsionada del modelo de gestión burocrática "dio lugar a prácticas patrimonialistas y clientelares que hicieron de la función pública un coto para la satisfacción de intereses partidistas y/o personales de los servidores públicos, como consecuencia de prácticas

administrativas autor referidas. (Guerrero, 2008). Asimismo, Chiavenato (2009), expone que en todo proceso debe estar plasmado en bases para la selección de personal, como la selección de recursos humanos, es un sistema de comparación y elección, para tener validez necesita algún estándar o criterio, el cual se obtiene de los requisitos del puesto vacante; así, el punto de partida es la información sobre el puesto o sobre las competencias individuales que se requieren. Asimismo, es indispensable la consideración de: Descripción y análisis de puestos. Aplicación de la técnica de los incidentes críticos. Requisición de personal. Análisis de puestos en el mercado. Hipótesis de trabajo. Competencias individuales requeridas.

Tabla 1. *Gestión de selección de personal*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	0	0%
Malo	9	23%
Regular	9	23%
Bueno	20	50%
Muy bueno	2	5%
Total	40	100%

Fue realizada una encuesta sobre la Gestión Selección de Personal en los colaboradores de Mi Banco filial Celendín, de los cuales el 50% de los encuestados manifestaron que la gestión de selección de personal es buena. Además, el 23% de los encuestados expresan que la gestión de selección de

personal es regular y mala. Finalmente, el 5% de los encuestados manifiestan que la gestión de selección de personal es muy buena.

Tabla 2. *Curriculum vitae*

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Muy malo	4	10%
Malo	28	70%
Regular	3	8%
Bueno	1	3%
Muy bueno	4	10%
Total	40	100%

Se aprecia que el 70% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión Currículum vitae es malo. Además, el 10% de los encuestados expresan que el Currículum vitae es muy malo y muy bueno, el 8% afirma que es regular y finalmente el 3% involucrados expresan que el procesamiento en el Currículum vitae en tal órgano es bien.

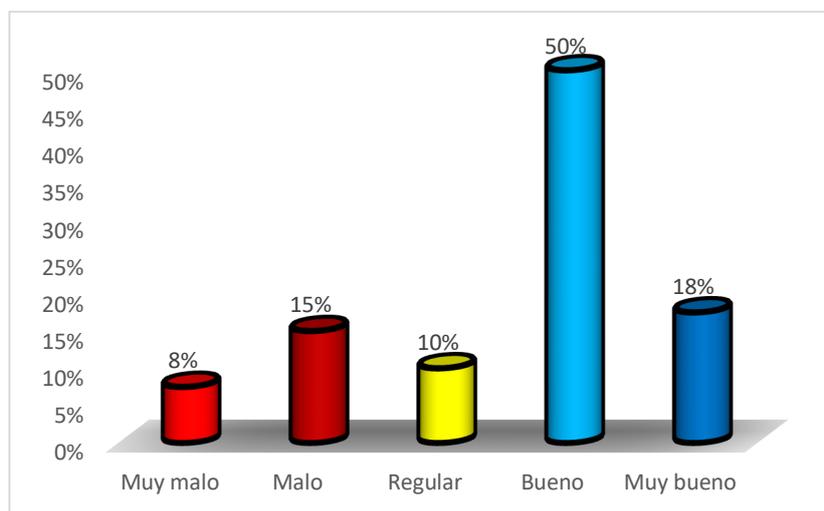


Figura 1. Examen de conocimientos

En la figura 1 se puede ver que un 50% de empleados del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión Examen de conocimientos es bueno. Además, el 18% exponen que el Examen de conocimientos es muy bueno, el 15% afirma que es malo, el 10% considera regular y finalmente el 8% de los encuestados manifiestan que el proceso en el Examen de conocimientos en dicha institución es muy malo.

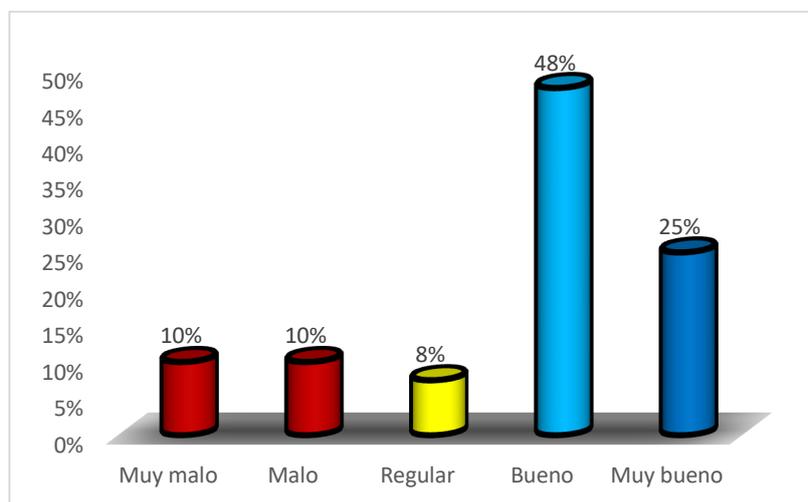


Figura 2. Entrevista personal

En la figura 2 se aprecia que el 48% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión entrevista personal es bueno. Además, el 25% de participantes dicen que la entrevista personal es muy bueno, el 10% afirma que es malo y muy malo, y finalmente el 8% de los encuestados manifiestan que el proceso de Entrevista personal en dicha institución es regular.

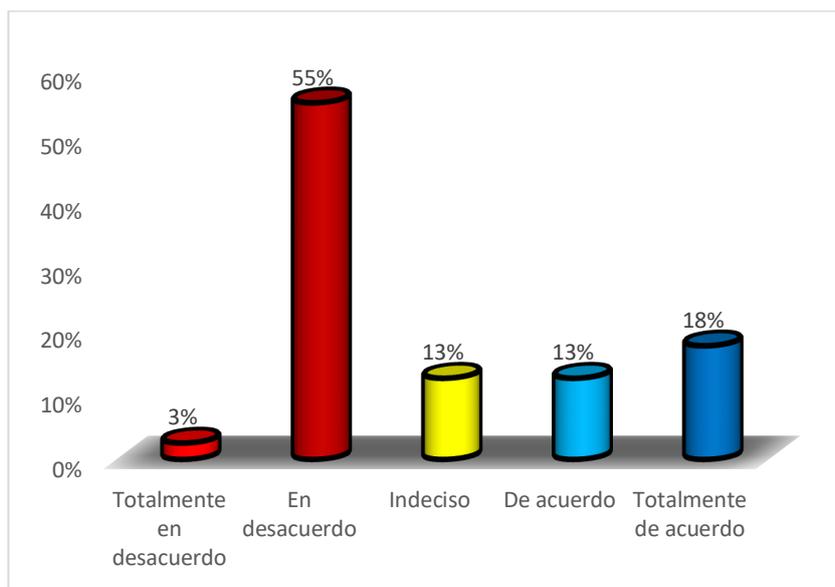


Figura 3. Comportamiento organizacional

En la figura 3 se ve que el 55% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en el comportamiento organizacional está en desacuerdo. Además, el 18% de los encuestados expresan que el comportamiento organizacional afirma estar totalmente de acuerdo, el 13% afirma que estar indeciso y de acuerdo, y finalmente el 3% de los encuestados manifiestan que el comportamiento organizacional en dicha institución está totalmente en desacuerdo.

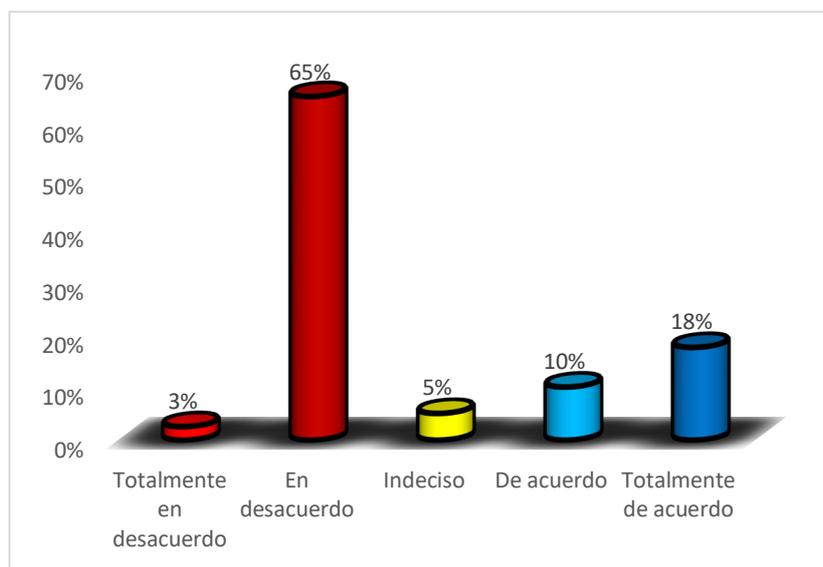


Figura 4. Satisfacción laboral y motivación

En la figura 4 puede apreciarse que el 65% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión satisfacción laboral y motivación está en desacuerdo. Además, el 18% de los encuestados expresan que la Satisfacción laboral y motivación afirma estar totalmente de acuerdo, el 10% afirma en estar de acuerdo, el 5% indeciso y finalmente el 3% de los encuestados manifiestan que la Satisfacción laboral y motivación en dicha institución está totalmente en desacuerdo.

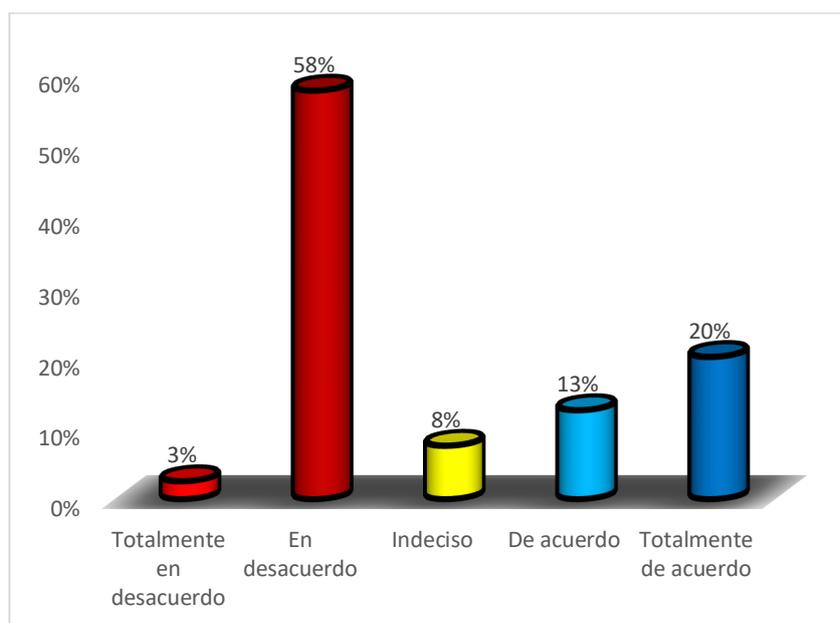


Figura 5. Cultura organizacional

En la figura 5 apreciamos que el 58% de los trabajadores del Mi Banco filial Celendín, expresan que en la dimensión cultura organizacional está en desacuerdo. Además, el 20% de los encuestados expresan que la Cultura organizacional afirma estar totalmente de acuerdo, el 13% afirma en estar de acuerdo, el 8% indeciso y finalmente el 3% de los encuestados manifiestan que la cultura organizacional en tal institución está totalmente en desacuerdo.

Tabla 3. Prueba de Normalidad de las variables y dimensiones

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión de selección personal	0.259	40	0.000	0.808	40	0.000
Curriculum vitae	0.326	40	0.000	0.807	40	0.000
Examen de conocimientos	0.296	40	0.000	0.786	40	0.000
Entrevista personal	0.230	40	0.000	0.857	40	0.000
Comportamiento organizacional	0.257	40	0.000	0.824	40	0.000
Satisfacción laboral	0.318	40	0.000	0.784	40	0.000
Cultura organizacional	0.296	40	0.000	0.783	40	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

La tabla 3 a señala los resultados de la prueba de la normalidad de shapiro wilk (S-W) donde observamos que las variables y sus dimensiones no están aproximadas a las distribuciones normales a ($p < 0,05$). En tal caso ya que están por determinarse las correlaciones entre las dimensiones y las variables, la prueba estadística no es paramétrica. En otras palabras, correlaciones Rho de Spearman.

En la indagación que se presenta se pudo demostrar que sí hay un vínculo significativo entre la gestión de selección de personal y el comportamiento organizacional en mi banco agencias eléctrico, 2022: tales resultados mantienen similitudes con lo expresado por Ancasi (2019); Torres & Vásquez (2017); Mendoza (2016), en sus tesis sobre proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral realizadas en dos Municipalidades de Macari y otra en Laredo, así como en la Empacadora Bilbo S.A, hallaron que cuando los niveles para seleccionar son altos se ve también altos niveles de desempeño laboral de un 80,0% de los ayudantes del área administrativa, y por otra parte también se presenta que un nivel de selección baja con un 80.0% total de los trabajadores califican el desempeño como bajo. También la selección de los personales se consiguió en un nivel bajo de 47% y el desempeño laboral con un 56%. Por esta razón fue hallado un coeficiente 0,812, lo cual se infiere que urge plantear propuestas de mejora para el proceso de elegir el personal con el perfil requerido. Así mismo Acuña (2021); Torres, Velásquez & Hernández (2020); Fiallos (2019), en sus estudios sobre los procedimientos para reclutar como seleccionar y contratar el personal en cuanto al rubro de metal mecánico, el sector hotelero y en la empresa Cuport Seguridad Integral, arribaron a la conclusiones que las pymes presentan cierta incidencia muy marcada a no ofrecer la relevancia que tiene los procesos de reclutamiento, la informalidad y el no tener suficientes recursos que se destinan a la correcta ejecución del reclutamiento, de igual manera diseñar procesos de reclutamiento y selección que se base en competencias mejorando los perfiles de cargos requeridos, produciendo

efectivos resultados en la reducción en el tiempo total en 25%, y aumentando una rentabilidad capaz de generar Tasa interna de retorno (TIR) es de 32.14% a partir de implementadas las mejoras.

También Santacruz (2019), en su investigación sobre analizar los modelos de gestiones por competencias como un incentivo a la competitividad en los organismos del sector textil, concluyendo también que los modelos de gestiones por competencia mantienen incorporado y articulado los procesos selectivos, haciendo el evalúo del desarrollo y las capacitaciones: con el fin de que las organizaciones empresariales consigan la administración como potencialización y crecimiento acertado del talento humano, Ya que se toman como creaciones desde una conjunción en las cuales los aspectos de conocimiento coma entendiendo Que Lleva esto coma las actitudes y el comportamiento aspectos de relaciones, documentaciones, aclaraciones y muchos otros que se movilizan para conseguir un buen crecimiento empresarial punto en otras palabras podemos decir que hay un vínculo significativo entre Curriculum vitae y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022.

De igual manera Cuenca (2019), en su estudio acerca de la propuesta de los procedimientos para seleccionar personales en el ambiente de producción en una empresa irte decam del año 2019 llegó a la conclusión de que los procesos para seleccionar el personal se realizan en recursos humanos, y esto tiene influencia en El desenvolvimiento laboral para así poder Hallar las capacidades y habilidades,

conocimientos conforme al puesto que le corresponde. Y seguido De igual manera la Selección del personal tiene que seguir procesos como lo son el convocar, perfil coma seleccionar y contratar para unos resultados más óptimos. Es decir, existe relación significativa entre el Examen de conocimientos y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022.

Finalmente, Mejía (2018), en su investigación relacionada al procesamiento para seleccionar los personales en un hotelería de Quindío, pudimos obtener los resultados que los procesos selectivos son empíricos, En otras palabras, cubren las vacantes con una referencia. La entrevista se utiliza frecuentemente como la técnica, pero, las pruebas psicológicas no son aplicadas debido a que son muy costosas y no hay profesionales que puedan interpretar los resultados. En conclusión, decimos que lo que se plantea como un paso de alineación con la estrategia de relación con la selección de personal en toda la entidad empresarial. Es decir, existe relación significativa entre la Entrevista personal y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022.

Apreciamos que la significancia bilateral (0,020) está por debajo del margen errático (0,05) que formuló el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que hay una relación significativa entre selección de personal y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,367; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva baja. Es decir, pocas veces se

aplica la Gestión de selección de personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

En la tabla 10 podemos ver la significancia bilateral (0,001) está por debajo del margen errático (0,05) que formuló el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente que hay una relación significativa entre el Curriculum vitae y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,521; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica del Curriculum vitae razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín. Se aprecia claramente la significancia bilateral (0,001) está por debajo del margen errático (0,05) formulado por el indagador, y esto hace posible que se infiere estadísticamente que hay una relación significativa entre Examen de conocimientos y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,495; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica el Examen de conocimientos razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

Se ve que la significancia bilateral (0,000) está menor del margen de error (0,05) que formuló el indagador, lo cual hace posible que se infiere estadísticamente

que hay una relación significativa de entrevista personal y el Comportamiento organizacional en Mi Banco agencia Celendín, 2022. Además, el grado de relación entre ambas variables es de 0,590; según la escala de Rebollar & Campos dicha correlación es positiva moderada. Es decir, pocas veces se aplica la Entrevista personal razón por el cual el Comportamiento organizacional es baja en los trabajadores de Mi Banco agencia Celendín.

REFERENCIAS

- Casachagua, T., (2013). *Factores del clima organizacional en la satisfacción laboral de los trabajadores del área de producción de la cooperativa industrial manufacturas del centro LTDA. S.L.:S.N.*
- Cherif, F. (2019). *El rol del recurso humano en la prácticas de gestión y del empleado en organizacional compromiso en Arabia Saudita sector bancario.* Tesis, Universidad de Northern Borders, Arabia Saudita.
- Chiavenato, I. (2015). *Comportamiento organizacional* (3 ed.). México D.F.: Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos* (10 ed.). México D.F., México: Mc Graw Hill.
- Chiavenato , I. (2000). *Administracion de recursos humanos.* (5ta Edición ed.). (C. ©. 2000, Ed.) SantaFé de Bogotá, Colombia: McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamineto organizacional, la dinámica del éxito en las organizaciones* (2° ed.). México.

- Chiavenato, I. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (9° ed.). México.
- Guerrero, C., & Jiménez, M. L. (2011). *Una visión estratégica de los recursos humanos en base a competencias*. INCEPTUM Revista de Investigación En Ciencias de La Administración, VI(10), 323–333.
- Cuesta, A. (2010). *Gestión del Talento humano y del Conocimiento*. Bogotá: Ecoe.
- Cufre, C. F. (2014). *Modelos de gestión de personas: mercado laboral argentino y brasileño* (Doctoral dissertation, Universidad Argentina de la Empresa).
- Gallego, M. (2008). *Gestión humana basada en competencias, contribución efectiva al logro de los objetivos organizacionales*. Revista Universidad EAFIT, 9.
- Hellriegel, D., Jackson, S. y Slocum, J. (2009). *Administración. Un enfoque basado en competencias* (11 ed.). México: Cengage Learning.
- Katia, C. (2002) *El concepto de "satisfacción en el trabajo" y su proyección en la enseñanza* [archivo pdf]. S.L.:S.N
- Macià, M. (2012). *7 beneficios de gestión x competencias en empresas*. México

Maldonado, M. Y. C., & Canales, M. U. (2016). *Competencias básicas y genéricas: una visión desde los trabajadores sociales ubicados en el área de Gestión del Talento Humano*. *Hojas y Hablas*, (10), 54-69.

López, L. I., & Mora, A. (2018). *Impacto de las certificaciones de calidad en la gestión del talento humano en la competitividad*. *Red Internacional de Investigadores En Competitividad*, 10(1).

Newstrom, J. (2007). *Comportamiento humano en el trabajo* (12 ed.). México: McGraw Hill.

Porter, M. E. (2015). *Ventaja competitiva: creación y sostenimiento de un desempeño superior*. Grupo Editorial Patria.

Robbins, S. y Judge, T. (2017). *Comportamiento organizacional* (17 ed.). México D.F., México: Pearson.

Ruiz, M. W. (2017). *Ventajas del modelo de gestión por competencias para el cumplimiento de los objetivos estratégicos*.

Serrano, A. C. N., & Zapata, B. L. S. (2017). *Modelo de gestión del talento humano por competencias en el Área de contratación de la empresa CAPLUSA*

(Bachelor's thesis, Universidad de Guayaquil Facultad de Ciencias Administrativas).

Vargas, J. (2016). *Las reglas cambiantes de la competitividad global en el nuevo milenio. Las competencias en el nuevo paradigma de la globalización*. Red Internacional de Investigadores En Competitividad, 1(1).

Vega, L. E. S., González-Morales, O., & García, L. F. (2016). *Percepción del empresariado de las competencias y características relevantes para el empleo-Perception of entrepreneurs about relevant competences and characteristics for employment*. REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía, 27(1), 29–46.

Aguedo, K. (2019). *Gestión de recursos humanos y desempeño laboral de los colaboradores del Banco Continental Grupo Norte SAC - Lima 2019*. Tesis de titulación , Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/6076>

Agreda, S. (2016). Nuevos retos en el reclutamiento y selección de personal: perspectivas organizacionales y divergencias éticas. Universidad Mariana, Boletín Informativo, 1(33), 66–74. Retrieved from <http://www.umariana.edu.co/ojseditorial/index.php/BoletinInformativoCEI/article/view/924/849>

Acuña, G. (2021). *Análisis y propuesta de mejora para los procesos de reclutamiento, selección y contratación de personal en una empresa del rubro metal mecánico*. Trabajo de investigación , Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima - Perú . Obtenido de https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/22214/ACU%c3%91A_Herrera_Giancarlo_Analisis_Propuesta_Mejora.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Agramonte, K., & Flores, A. (2020). *Comportamiento organizacional y Satisfacción del usuario del Hospital Municipal, Arequipa*. Tesis de titulación, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa - Perú. Obtenido de http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12773/11945/CCa_gapkb%26flapaz.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Agurto, J. (2021). *Comportamiento organizacional y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad Provincial de Huari*. Tesis de titulación, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Huacho - Perú. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4928/JUAN%20EMER%20AGURTO%20GOMEZ.pdf?sequence=1>

Alles, M. (2015). *Dirección estratégica de Recursos Humanos: Gestión por competencias* (3era edición ed., Vol. I). Buenos Aires, Argentina: Granica

S.A. Obtenido de
<https://books.google.com.pe/books?id=FuMRCgAAQBAJ&pg=PA178&lp g=PA178&dq=Es+importante+destacar+algunos+aspectos:+la+persona+ que+toma+nota+del+perfil+debe+comprenderlo%C2%A8.+Sera+necesario+preguntar+y+repreguntar+hasta+una+correcta+comprension+del+pe>

Ancasi , R. (2019). *Procesos de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral en la Municipalidad Distrital de Macari, periodo 2017*. Tesis para pregardo, Universidad Nacional del Altiplano, Puno - Perú. Obtenido de http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10907/Ancasi_Chullo_Ruth_Madeleine.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ballivian, R., & Gonzales, C. (18 de Enero de 2006). *Gestiopolis*. Obtenido de Diseño de puestos de trabajo: <https://www.gestiopolis.com/disenode-puestos-de-trabajo/>

Belle, J. (23 de Mayo de 2016). *SlideShare*. Recuperado el 2020, de Diseño de puestos: <https://es.slideshare.net/jeniabelle/diseo-de-puestos-62295777>

Calle, M., García, F., & Alonso , A. (2019). *Análisis de la gestión del talento en función de sus dimensiones y procesos*. Un estudio de casos. *Cuadernos de Administración* . doi:<https://doi.org/10.11144/Javeriana.cao33.agtfdp>

- Gaviativa, C. (2016) Selección de personal por competencias, estrategia para mejorar la competitividad en el sector de la construcción. Universidad Militar Nueva Granada. Colombia.
<https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14501/CaviativaDiazCarlosHernando2016.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cruz, P., & Vega, G. (2001). La Gestión Por Competencias Teoría Del Recurso Y Las Capacidades, 1–54. Retrieved from http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/gestion_por_competencias._procesos._metodologia.pdf
- Cuenca I. (2019). Propuesta de procedimientos de selección de personal del área de producción de la empresa Intedecam S.A. año 2019 [Tesis Titulación, Instituto Superior Tecnológico Bolivariano de Tecnología].
<http://repositorio.itb.edu.ec/handle/123456789/1963>
- Dominguez, A. (2021). Comportamiento organizacional y competencia laboral en una empresa de servicio, Ecuador, 2021 [Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/71032>

Fiallos, L. (2019). *Diseño e implementación de un proceso de reclutamiento y selección basado en competencias para el personal de la empresa Cuport Seguridad Integral*. Tesis de titulación, La Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Guayaquil - Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/12357/1/T-UCSG-PRE-FIL-CPO-208.pdf>

González, A. (2018). *"Clima Organizacional y su Influencia en la Satisfacción laboral de los Trabajadores en Medianas Empresas Constructoras"*. tesis de titulación , Universidad de Valparaiso , Chile. Obtenido de <http://repositoriobibliotecas.uv.cl/bitstream/handle/uvsc1/2561/Altinay%20Gonz%C3%A1lez%20D%C3%ADaz%20%20Clima%20organizacional%20y%20su%20influencia%20en%20la%20satisfacci%C3%B3n%20laboral%20de%20los%20trabajadores%20en%20medianas%20empresas%20construct>

Incio, C., & Jara, M. (2019). *Influencia del Comportamiento Organizacional en el Clima Organizacional de los trabajadores por grupos generacionales de un Organismo Regulador en el 2019*. Tesis de Titulación, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima - Perú . Obtenido de https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/651583/Incio_RC.pdf?sequence=1&isAllowed=y

López, S. (19 de Febrero de 2013). *SlideShare*. Recuperado el 2020, de Descripción del puesto: <https://es.slideshare.net/sarailopezfonseca76/s12-descripcin-del-puesto>

Mejía, S. (2018). Sistematización de las prácticas de selección de personal del sector hotelero en el Quindío *Sinapsis*, 10, (2), 22 - 32

Montesdeoca, J., & Loor, J. (2016). *Evaluación del desempeño de las variables del comportamiento organizacional a nivel organizacional en la pasteurizadora y comercializadora el ranchito, del Cantón Salcedo, Calceta-2016*. Tesis de titulación, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/351/1/TAE75.pdf>

Paz, P. (2021). *Desafíos del área de gestión humana percibidos por los líderes de una entidad de salud de primer nivel frente del municipio de San Agustín, Huila*. Tesis de Maestría, Universidad Eafit, Medellín - Colombia. Obtenido de https://repository.eafit.edu.co/bitstream/handle/10784/30253/PaulaAndrea_PazLopez_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y

QuestionPro (2020). *La importancia de la satisfacción laboral en la generación de ingresos*. [En línea] Available at:

<https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-lasatisfaccion-laboral/>

Roman, F. (2021). *La gestión del talento humano y su relación con la identificación organizacional. Caso: Intelidata, San Isidro - 2019*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima - Perú. Obtenido de https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/18216/Roman_vf.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Santacruz, L. (2019). *Análisis de modelos de gestión por competencias como fomento a la competitividad en organizaciones del sector textil*. (Artículo científico). Universidad CES, Medellín, Colombia.
https://repository.ces.edu.co/bitstream/handle/10946/4036/1003139951_2019.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Santana , M. (2018). *“Comportamiento Organizacional para el manejo de conflictos laborales en instituciones de salud pública en la ciudad de Ambato”*. Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ambato-Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/28300/1/38%20GTH.pdf>

Torres, E., & Vásquez, D. (2017). *“Proceso de selección de personal y su incidencia en el desempeño laboral del area administrativa de la Municipalidad de*

Laredo". Tesis de titulación , Universidad Privada del Norte, Trujillo - Perú.
Obtenido de
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/12271/Torres%20Cordova%20Edgard%20Ivan%20-%20Vasquez%20Zavala%20Diana%20Soledad.pdf?sequence=5&isAllowed=y>

Torres, D., Velásquez, J., & Hernández, J. (2020). Importancia del reclutamiento y la selección del personal en el sector hotelero: Caso Villavicencio-Colombia. doi:<https://doi.org/10.17081/dege.12.1.3619>

Valqui, L. (2018). *Características del Comportamiento Organizacional en el área de emisión de licencias del Ministerio de Transportes y Comunicaciones sede Lima- 2018*. Tesis , Universidad Nacional De Educación Enrique Guzmán y Valle, Lima - Perú. Obtenido de <https://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14039/6166/Caracter%3adsticas%20del%20comportamiento.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Werther, W., & Davis, K. (2008). *Administración de recursos humanos. El capital humano de las empresas* (Sexta edición ed.). Mexico: McGraw-Hill.

Zayas, P. (2010). Fundamentos teórico metodológicos de la selección de persona. Retrieved from [/www.eumed.net/libros-gratis/2010e/826/](http://www.eumed.net/libros-gratis/2010e/826/)

Zegarra , E. (2019). *Síndrome de Bournout y comportamiento organizacional de los colaboradores de Compartamos Financiera, Agencia el Porvenir - 2019.*
Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo , Trujillo - Perú.

Definición de términos básicos

Selección de personal.

La selección va a consistir en el proceso de elegir en base a una serie de solicitantes, a la persona que encaje con los requerimientos necesarios para el puesto que se busca cubrir y también por lo que solicita la organización. (Mondy, 2010)

Comportamiento organizacional.

Es el proceso que se ocupa del estudio de lo que hacen las personas en una organización y de cómo su comportamiento afecta el desempeño de la misma. (Chiavenato, 2009, p.6)

Organización.

Una organización "Es un sistema de actividades coordinadas de dos o más personas. La cooperación entre estas personas es esencial para la existencia de la organización" (Chiavenato, 2007, p.6).

Comportamiento grupal.

El comportamiento de un grupo es más que la suma de las conductas de los individuos que lo forman. Cuando las personas trabajan en grupo no se comportan igual que cuando están solas o aisladas (Chiavenato, 2015).

La satisfacción laboral.

Una persona que tiene un nivel alto de satisfacción en el trabajo tiene una actitud positiva hacia el trabajo, en tanto que una persona que está insatisfecha con su trabajo tiene una actitud negativa (Robbins y Coulter, 2005, p.344)

Motivación laboral.

Se define como aquello que permite el fortalecimiento y la dirección de comportamiento de los colaboradores (Gomez et al., 2007).



Ever Sánchez Cotrina

<https://orcid.org/0000-0001-5983-7663>

eversc2020@gmail.com

Maestro en Ciencias, línea Planificación y Administración de la Educación. Docente contratado en Pregrado y Posgrado en la Facultad de Educación y Humanidades de la Universidad Nacional de San Martín, Perú. Docente contratado en la Facultad de Ciencias Económicas y Comerciales de la Universidad Católica Sede Sapientiae Perú. Investigador en las áreas de Educación y Administración.



Roger Absalón Ponce Muñoz

<https://orcid.org/0009-0003-5917-3571>

rogerponce2020s@gmail.com

Profesor de Educación Secundaria especialidad Contabilidad, docente nombrado con 23 años de labor actual en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público "Alfredo José María Rocha Zegarra" de Sucre, director general en dos ocasiones en esta misma institución superior, desde noviembre de 2008 hasta 2015 y nuevamente entre 2018 y 2020. Además, ha ejercido el cargo de director en la Institución Educativa "Vista Alegre" en el distrito de Huasmín, provincia de Celendín

ISBN: 978-9942-619-23-5

